

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

“Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito”.

Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial

Autor: John Jairo Rivadeneira Silva

Tutor: Dr. Jorge Herrán

Promoción 2012 - 2013

Quito – 2014

A. PRELIMINARES

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que han sido pilares fundamentales para mi formación académica y personal, en primer lugar a mis padres que cada día aportaron con palabras de aliento y cuyo amor me proporciona fuerzas para seguir cumpliendo mis objetivos, a todos mis mentores de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador porque fueron los profesionales que nutrieron mis conocimientos durante toda mi carrera universitaria y finalmente a todos los amigos y seres queridos que me han acompañado y han aportado a mi formación con su apoyo emocional y muchos elementos más que fueron mi sustento para el desarrollo de esta investigación.

Dedicatoria

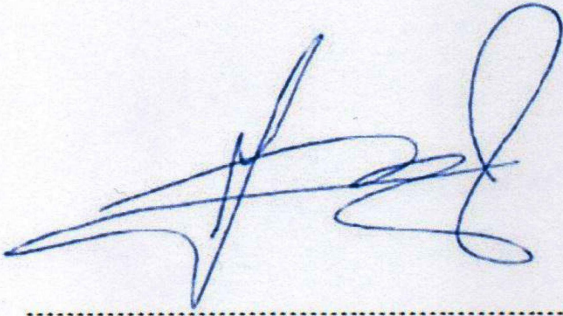
El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, hermanos, amigos y todos mis seres queridos pues ellos son y serán siempre el principal motivo para crecer profesionalmente, su presencia y apoyo incondicional están plasmados en mi corazón y como tributo a ello mi trabajo se lo dedico a todos ustedes.

Declaratoria de originalidad

Quito, 29 de enero del 2014

Yo, John Jairo Rivadeneira Silva, autor/a de la investigación, con cédula de ciudadanía N° 172013857-5, libre y voluntariamente DECLARO, que el presente Trabajo de Titulación: "Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito", es original y de mi autoría; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente,

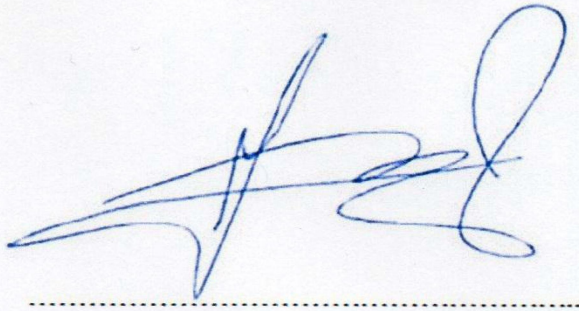


Autorización de la autoría intelectual

Yo, John Jairo Rivadeneira Silva en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre “Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 29 de Enero del 2014

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned above a horizontal dotted line.

Firma

C.C.172013857-5

Resumen documental

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral. El objetivo fundamental es reconocer la presencia de Riesgos Psicosociales que inciden la Satisfacción Laboral. La hipótesis plantea que los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P. El fundamento teórico, se basa la Teoría de los dos factores planteada por Frederick Herzberg en esta teoría se plantea la existencia de factores motivacionales o satisfactorios y los de higiene o insatisfactorios. La investigación es de tipo correlacional; no experimental. La conclusión general explica que existen factores de riesgo psicosocial que inciden en la satisfacción laboral. Con la propuesta del Plan Preventivo para el control de factores de riesgos psicosociales se establecieron recomendaciones que están destinadas a disminuir el impacto de los mismos sobre la satisfacción laboral del personal.

CATEGORIAS TEMATICAS

PRIMARIA: PSICOLOGIA INDUSTRIAL

SECUNDARIA: SALUD OCUPACIONAL

DESCRIPTORES

FACTORES DE RIEGO PSICOSOCIAL, CUESTIONARIO ISTAS 21

SATISFACCIÓN LABORAL, ENCUESTA

COLABORADORES, CONTACT CENTER CNT EP.

DESCRIPTORES GEOGRAFICOS:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO

Documentary Abstract

SUMMARY OVERVIEW

Investigation Project on Industrial Psychology, specifically on Psychosocial Risks and Job Satisfaction. The main objective is to recognize the presence of Psychosocial Risks that affect Job Satisfaction. The hypothesis states that the Psychosocial Risk Factors influence employees job satisfaction of the sales contact center of CNT E.P. The theoretical fundamentals is based on the Theory of the two factors developed by Frederick Herzberg, in this theory is stated the existence of motivational or satisfactory factors and the ones of hygiene and unsatisfaction. The investigation is co-relational, non-experimental. The general conclusion states that exist psychosocial risk factors that influence job satisfaction. With the proposal of a Preventive Plan to control psychosocial risk factors that are intended to lessen the impact thereof on personnel job satisfaction.

THEMATIC CATEGORIES

PRIMARY: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

SECONDARY: JOB SATISFACTION

DESCRIPTORS

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, ISTAS 21 QUESTIONNAIRE

JOB SATISFACTION, SURVEY

CONTACT CENTER CNT EP EMPLOYEES

GEOGRAPHICAL DESCRIPTORS:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO

Hereby I certify that I have translated totally and fully the above Summary Overview of Thesis titled "Assessment of psychosocial risks that affect the job satisfaction of sales contact center of the National Telecommunications Corporation CNT EP in Quito", written by Mr. John Jairo Rivadeneira Silva, I.D. 1720138575, student at Psychology Sciences Faculty, Central University of Ecuador. To validate this translation process, please find attached a copy of my identification card.

Yours very truly,

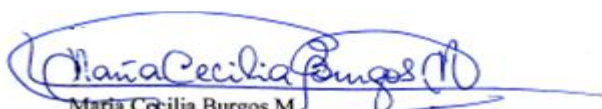

Maria Cecilia Burgos M.
I.D. 1710347095
Translator

Tabla de contenido

A. PRELIMINARES	II
Agradecimiento	II
Dedicatoria	III
Declaratoria de originalidad	IV
Autorización de la autoría intelectual	V
Resumen documental.....	VI
Documentary Abstract	VII
Tabla de contenido.....	VIII
Tabla de cuadros	I
B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	1
INTRODUCCION	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Preguntas	2
Objetivos.....	2
1. Objetivo general.....	2
2. Objetivos específicos	2
Justificación e importancia del problema.....	3
MARCO TEÓRICO	5
CAPÍTULO 1	5
RIESGOS LABORALES	5
1. Que son los riesgos laborales.	5
1.1. Identificación de riesgos	6
1.2. Evaluación de riesgos.....	6
1.3. Control de riesgos	6
2. Diferencia entre riesgo y factor de riesgo.	6
3 Tipos de Riesgos Laborales	6

3.1 Riesgos físicos	7
3.2 Riesgos químicos	7
3.3 Riesgos mecánicos	7
3.4 Riesgos biológicos	7
3.5 Riesgos ergonómicos	8
3.6 Riesgos psicosociales.....	8
4 Consecuencias de los riesgos laborales.....	8
4.1 Accidente	8
4.2 Enfermedad Profesional.....	9
4.3 Daño a la Salud Psicológica.....	9
CAPÍTULO 2	10
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	10
2.1. Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	10
2.2. Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales.....	11
2.3. Factores de Riesgos Psicosociales que influyen en la Satisfacción Laboral del Call Center de la Corporación CNT EP de la ciudad de Quito.....	12
1) Doble presencia	15
2) Esconder emociones	15
3) Influencia.....	15
4) Control de los tiempos a disposición.....	16
5) Previsibilidad.....	16
6) Inseguridad sobre el futuro	17
2.4. Condiciones de trabajo.....	17
2.5. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.....	18
2.5.1. Consecuencias del Mobbing laboral	18
2.6. El estrés en la empresa	19
2.6.1 Factores desencadenantes del estrés	19
CAPÍTULO 3	20
LA SATISFACCIÓN LABORAL	20
3.1 SATISFACCIÓN LABORAL	20
3.2 Insatisfacción laboral.	20

3.3 Factores determinantes de satisfacción laboral.....	20
3.4 La Motivación.....	21
3.5 El ciclo motivacional	22
3.6 Teoría de Frederick Herzberg	22
HIPÓTESIS.....	25
Definición conceptual:	25
Definición operacional:.....	25
MARCO METODOLÓGICO	26
Tipo de Investigación.....	26
Diseño de Investigación.....	26
Población y muestra.....	26
Técnicas e instrumentos.....	26
Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos.....	26
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
Presentación (gráficos y tablas).	28
Análisis y discusión de los resultados.....	58
1) Planteamiento de Hipótesis	58
2) Nivel de significación.....	58
3) Criterio.....	58
4) Cálculos	58
5) Decisión.....	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	60
C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
Tangibles.....	62
Virtuales.....	62
ANEXOS.....	64
Plan Aprobado	64
PROPUESTA.....	84
Glosario técnico	94

Cuadros, gráficos, fotografías, instrumentos. 96

Tabla de cuadros

Tabla 1. Género de los colaboradores de la CNT EP.....	28
Tabla 2. Edad de los colaboradores de la CNT EP.....	28
Tabla 3 Puntuaciones medianas comparadas.	29
Tabla 4 Género – Factor de riesgo doble presencia.....	31
Tabla 5 Detalle de Edad - Factor de Riesgo Doble Presencia	31
Tabla 6 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Doble Presencia.....	32
Tabla 7 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Esconder Emociones	33
Tabla 8 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Influencia.....	35
Tabla 9 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Control de los Tiempos	36
Tabla 10 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Previsibilidad.....	37
Tabla 11 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Inseguridad Sobre El Futuro.....	38
Tabla 12 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Inseguridad Sobre El Futuro.....	40
Tabla 13 Detalle de Edad Personas Encuestadas	41
Tabla 14 Detalle de Género Personas Encuesta de Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 15 Pregunta 1 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 16 Pregunta 2 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	43
Tabla 17 Pregunta 1 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	44
Tabla 18 Pregunta 4 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 19 Pregunta 5 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 20 Pregunta 6 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 21 Pregunta 7 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	47
Tabla 22 Pregunta 8 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	48
Tabla 23 Pregunta 9 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	48
Tabla 24 Pregunta 10 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	49
Tabla 25 Pregunta 11 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	50
Tabla 26 Pregunta 12 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 27 Pregunta 13 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 28 Pregunta 14 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 29 Pregunta 15 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 30 Pregunta 16 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	54
Tabla 31 Pregunta 17 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	54
Tabla 32 Pregunta 18 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	55
Tabla 33 Pregunta 19 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 34 Pregunta 20 Encuesta de Satisfacción Laboral.....	57

B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCION

El estudio de los factores de riesgo psicosocial es un tema que se ha venido desarrollando mediante investigaciones llevadas a cabo por organismos como la CISHT, OIT, OMS entre otros y ha venido ampliándose su estudio con el paso del tiempo y en nuestra sociedad ecuatoriana también ya se ha aterrizado en el estudio de este tema.

La modernización y la tecnología generan cambios en medios de producción y en las condiciones de trabajo, en esta interacción con el ser humano es en donde se originan los factores de riesgo psicosocial, que afectan al talento humano, tomando en cuenta que hay aspectos físicos, psicológicos y cognitivos que son determinantes para permitir adaptarse al trabajo, esto quiere decir que para una persona dichos cambios o aspectos del trabajo son más resistentes y por lo tanto se adaptan sin ningún problema, mientras que para otras personas se le tornará más difícil adaptarse. Esta idea se complementa con el hecho de que hay condiciones de trabajo que varían constantemente en una organización generando situaciones en las que el personal está expuesto periódicamente, por lo tanto es necesario analizar este contexto laboral y determinar, cuáles son los factores de riesgo psicosocial que pueden generar insatisfacción en el trabajo, ausentismo y llegar hasta afectar a la salud de los colaboradores a través del estrés que ocasiona diferentes problemas como insomnio, irritabilidad, o problemas fisiológicos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es necesario analizar las relaciones socio laborales que otorguen bienestar a los empleados del Área de Contact Center de la empresa CNT EP en la ciudad de Quito, con el fin de evaluar los Riesgos Psicosociales a los que se encuentra sometido, para poder brindar la ayuda necesaria y preventiva que ayude a un mejor desempeño del empleado/a, así como a elevar la motivación laboral y personal, determinando posibles factores de Mobbing, estrés, falta de incentivos laborales, que se encuentren impidiendo la excelencia en el trabajo y más bien insatisfacción en su lugar de trabajo. Para lograr este fin, deben ser analizadas y valoradas las condiciones de

trabajo en todas las áreas de desenvolvimiento laboral, realizando una evaluación completa que nos permita determinar la problemática encontrada y ofrecer un plan preventivo al empleado/a, el cual le ayude a salir de los factores que le estén impidiendo realizar su trabajo con efectividad.

Preguntas

- ¿Existen factores de riesgo psicosocial inadecuados que afectan la satisfacción laboral?
- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que influyen en la satisfacción laboral?
- ¿Los colaboradores del contact center están expuestos a factores de riesgo psicosocial?
- ¿Se puede determinar el nivel de satisfacción laboral en relación a los factores de riesgo psicosocial inadecuados?

Objetivos

1. Objetivo general

Determinar si los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción de los trabajadores del Contact Center de Quito.

2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en la empresa.
- Evaluar la satisfacción laboral del personal.
- Identificar la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la satisfacción laboral de una persona.
- Proponer un Plan Preventivo que permita establecer medidas de control para el mejoramiento de las condiciones laborales.

Justificación e importancia del problema

Hoy en día es un hecho indiscutible, que los avances tecnológicos ha influido de una manera determinante en el cambio y en el constante desarrollo de las industrias, a nivel internacional y nacional existen nuevos métodos de trabajo y por lo tanto nuevas condiciones de trabajo. En estas nuevas condiciones de trabajo es donde se generan y nacen situaciones que permiten el desarrollo de los factores o riesgos psicosociales, que afectan la satisfacción del ser humano en su lugar de trabajo.

Es por ello que es importante realizar un estudio que permita evaluar en el Contact Center de la CNT EP en Quito la influencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores que están expuestos.

El estudio permitirá que se adopten medidas preventivas o correctivas para minimizar el impacto de los Factores de Riesgos Psicosociales en la satisfacción laboral de las personas que trabajan en dicho lugar de trabajo. El talento humano, es decir el trabajador es el factor más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Por ello se dice que la organización es verdaderamente un ser vivo y social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes.

Su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar. El vertiginoso cambio en el entorno de las empresas implica que, más que vivir una época de cambios, vivimos un cambio de época.

Las nuevas tendencias en el mundo de la economía y del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, suponen un reto progresivamente creciente para las empresas, que sólo las mejor preparadas podrán superar para asegurar su supervivencia.

Repetidamente se ha comprobado, en ocasiones a través de las distintas experiencias, que estar "mejor preparado "significa simplemente, contar con un contingente humano integrado,

sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos corporativos.

Para ello es necesario que existan condiciones de trabajo óptimas donde tanto gerentes como empleados mantengan una comunicación continua, donde no se vulnere el esfuerzo del trabajador por alcanzar sus metas, donde la motivación sea una de las principales metas por parte de los directivos. En fin, el sitio de trabajo deber ser un lugar de autorrealización donde se colabore al engrandecimiento de la empresa y al propio.

Por todo ello, se justifica la elaboración de la presente investigación, es su propósito de generar conciencia acerca de la importancia del buen manejo del personal como principal recurso de las empresas modernas y la concientización de que se deben eliminar todo conflicto y ambientes negativos que llevan al empleado a disminuir sus competencias tanto profesionales como de ser humano.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1

RIESGOS LABORALES

1. Que son los riesgos laborales.

Los riesgos laborales son condiciones o elementos propios del trabajo que tienen la posibilidad de causarles daño a los trabajadores en cualquier momento mientras se exponen a ellos en el desarrollo de una labor. Gonzalez (2003) afirma que: “La posibilidad de que le trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo es lo que se conoce como RIESGO LABORAL” (p.4). Para sostener estos conceptos a continuación cito varias definiciones:

El Código de Trabajo ecuatoriano indica que:

Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideraran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes. Fuente: (Código de Trabajo Art. 347)

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 1 indica que:

Riesgo laboral es la probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión. Fuente: (Instrumento Andino. Art. 1)

Tomando en consideración estas afirmaciones riesgo es la probabilidad de sufrir daño por la exposición a los riesgos a los que estamos expuestos. Por lo tanto es importante reconocer el origen del riesgo, la frecuencia con la que los colaboradores se exponen y el nivel de daño que les puede ocasionar dicha exposición. Para ello los profesionales en Seguridad y Salud Laboral pretenden con instrumentos técnicos de medición abordar a los riesgos laborales en tres niveles conocidos como la Identificación, evaluación y control de riesgos a fin de que se pueda eliminar o disminuir el o los riesgos a los que se exponen en su trabajo las personas.

1.1. Identificación de riesgos

La identificación de los riesgos laborales constituye el primer paso para conocer el problema que se va a investigar, para ello se puede emplear técnicas o instrumentos técnicos que al aplicarse arrojen resultados que permitirán apreciar el riesgo en primera instancia.

La importancia de identificar el riesgo radica en que en este primer paso se reconoce la existencia del riesgo o los riesgos a los que se expondrían los colaboradores en una organización.

1.2. Evaluación de riesgos

La Evaluación del riesgo debe estar enfocada en la prevención, es decir, pretende medir o estimar la consecuencia que conlleva la exposición. La evaluación permite establecer las medidas correctivas o preventivas para mitigar o disminuir la exposición a dicho riesgo.

1.3. Control de riesgos

Controlar los riesgos en una organización es trascendental, pues conlleva una serie de acciones planificadas y dirigidas a disminuir o evitar la exposición al factor o los factores de riesgo que pueden afectar la salud e integridad de una persona.

2. Diferencia entre riesgo y factor de riesgo.

Riesgo.- Según Flores (2013) es la combinación de la frecuencia y la probabilidad y de las consecuencias que podrían derivarse en materialización de un peligro. De tal forma que el riesgo puede ocasionar un accidente o una enfermedad profesional.

Factor de riesgo.- Según Flores (2013) es aquella condición de trabajo, agente, o situación que cuando está presente incrementa la posibilidad de daño. Los factores de riesgos denotan ausencia de una medida de control.

3 Tipos de Riesgos Laborales

Los riesgos en el trabajo se manifiestan de diferentes maneras y están relacionados estrechamente con las actividades que realizamos en nuestro trabajo, es por ello que cada cargo está expuesto a diferentes riesgos o factores de riesgos, por ejemplo, los riesgos de un técnico que sube a postes no serán los mismos que el de un analista que desarrolla sus

funciones en una oficina, puede que tengan riesgos en común pero mayor probabilidad de daño tendrá el técnico.

3.1 Riesgos físicos

Son producidos en formas de energía:

- Ruido
- Vibración
- Radiaciones ionizantes
- Radiaciones no ionizantes
- Temperaturas anormales
- Iluminación

3.2 Riesgos químicos

Son producidos por sustancias como:

- Polvos: se forman cuando un material sólido se quiebra, muele o tritura.
- Neblinas: son pequeñas gotas de líquido producidas por operaciones de pintura con pistola o condensaciones que quedan suspendidas en el aire
- Humos: se producen cuando un metal se funde, vaporiza y enfría rápidamente formando partículas finas que quedan suspendidas.

3.3 Riesgos mecánicos

Son producidos en toda operación y pueden generar lesiones corporales con:

- Maquinarias
- Equipos
- Herramientas
- Superficies de trabajo
- Elementos de izaje
- Incendios
- Trabajos en altura
- Espacios confinados
- Llama abierta

3.4 Riesgos biológicos

Los riesgos biológicos tienen capacidad infecciosa y pueden ser:

- Virus
- Bacterias
- Parásitos
- Hongos o esporas
- Toxinas
- Cultivos celulares

3.5 Riesgos ergonómicos

Los riesgos ergonómicos son los producidos por la carga mental y física

Ergonomía Geométrica: En ella está la estática que se refiere a las posturas y la dinámica que abarca el consumo metabólico, manejo manual de cargas, movimientos repetitivos.

Ergonomía Ambiental: Contempla confort térmico, confort lumínico, confort acústico, confort ambiental.

Ergonomía temporal: Contempla Organización del trabajo, distribución del trabajo, percepción del trabajo.

3.6 Riesgos psicosociales

Los Riesgos psicosociales y organizacionales son aquellos que hacen referencia a condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Flores, 2013)

4 Consecuencias de los riesgos laborales

Los riesgos laborales, pueden ser identificados, evaluados y controlados, pero en muchas ocasiones no se destinan los recursos para realizar una gestión preventiva. Dado el caso los riesgos se materializan o se presentan de tres maneras:

4.1 Accidente

Los accidentes corresponden a una o varias causas y se considera como sucesos imprevistos con la capacidad de provocar daño a la persona o a los bienes e incluso ocasionar la muerte.

Meliá (2007) afirma que: “Los accidentes se caracterizan por ser sucesos súbitos, que pueden acotarse en un espacio temporal delimitado, muchas veces implicando el desbordamiento o aplicación de una energía de un modo no controlado que produce o puede producir daños a las personas o a los bienes al superar sus umbrales de resistencia o absorción de esa energía ” (p.22).

Las causas de los accidentes se han clasificado en dos grupos:

1. Acciones inseguras.- Es considerada toda acción u omisión por parte de una persona.

2. Condiciones Inseguras.- son las que inciden en la generación de accidentes como aspectos del medio, máquinas, materiales, etc.

4.2 Enfermedad Profesional

Las enfermedades profesionales tienen relación con la condición física del trabajador que se deteriora paulatinamente.

Meliá (2007) afirma que: “Desde una perspectiva de prevención, las enfermedades profesionales son daños a las personas que aparecen como resultado de la exposición en un tiempo anterior o durante un periodo de tiempo más o menos dilatado a ambientes, condiciones o métodos de trabajo que producen, inciden o facilitan la aparición de esos daños” (p.23).

4.3 Daño a la Salud Psicológica

El daño a la Salud Psicológica radica en que afecta el comportamiento de las personas. Meliá (2007) afirma que: “Los daños a la salud psicológicos y sociales producen efectos sobre la salud, el comportamiento, las relaciones sociales, e incluso las oportunidades económicas, sociales y la empleabilidad de los afectados. Entre estos se cuentan algunos de los efectos de los denominados riesgos psicosociales o riesgos emergentes que incluyen en una lista no exhaustiva el estrés, el bournout, y el mobbing o bullying” (p.23).

CAPÍTULO 2

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1. Evaluación de Riesgos Psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas situaciones que experimenta el hombre en todo lo relacionado con su entorno y con la sociedad que le rodea, por lo cual, no es considerado como un factor de riesgo, sino hasta cuando se transforma en algo nocivo para el bienestar de la persona o cuando perturban su desempeño laboral y con su entorno. (VILLALOBOS, G,1999).

Dichos factores a más de permitir al empleador concientizar sobre la real problemática del estrés laboral, deberían estar en el orden del día de su agenda para poder determinar qué grado de responsabilidad maneja la alta gerencia y demás dependencias en esta alarmante situación, la cual no permite al trabajador dar el 100% de su fuerza, de su talento humano, de su potencial laboral por hallarse inmerso en un mundo de angustia y desazón.

El principal requisito de los empleadores con respecto a la salud y a la gestión de la seguridad es el de realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, dentro de un contexto psicosocial, con el fin de que los resultados le lleven a la toma de decisiones, cambio de estrategias y mejoras de la relación laboral, para beneficio del ser humano y de la empresa.

La evaluación de riesgos combina tres elementos: los peligros, el daño y el riesgo. Un peligro se define como algo que tiene el potencial para causar daño. En otras palabras, antes de que algo pueda definirse como un peligro, debe presentarse como un factor potencial que realmente cause daño.

Para poder trabajar en la prevención de riesgo psicosociales, es importante conocer primero su origen realizando una evaluación de los mismos para una vez identificados, para coordinar

actividades preventivas y de esta forma mejorar el ambiente en el cual el trabajador se desempeña.

Generalmente al evaluar los riesgos psicosociales de una empresa, encontramos que la problemática se centrará en la dificultad que tienen ciertos trabajadores, y acorde a su personalidad, en enfrentar varias situaciones laborales, generándose estrés, ansiedad y en algunos casos miedo y angustia. Por esta razón, el apoyo psicológico así como la mediación, charlas y seminarios de relajación, forman parte de un paquete de medidas para controlar y erradicar dichos riesgos.

Gran parte de trabajadores, especialmente aquellos que se encuentran pasando por esta problemática, por una parte, y la empresa u organización por la otra, deben procurar cambiar y mejorar la organización del trabajo con el fin de generar el bienestar de los empleados al realizar las tareas en beneficio mutuo.

2.2. Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales

“Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir”. INSHT. (2000). NTP 703: *El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. España. Recuperado el 15 de julio del 2014 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf.

La relación entre los factores de riesgo y el desempeño laboral son más imperceptibles y se manifiestan por factores emocionales como la depresión, el estrés, gran ansiedad, cambios de humor y apatía entre otros. Por otro lado nos encontramos con los factores cognitivos como por ejemplo: falta de creatividad, dificultad para concentrarse o tomar decisiones, etc. Y,

entre los factores conductuales se encuentran la ingesta de bebidas alcohólicas, drogas, tabacos, la violencia entre los más importantes.

Es por todo lo mencionado, que frente a estos factores que alteran el comportamiento y salud de los trabajadores en diversos campos, como se ha visto, y dentro del Call Center de la empresa CNT donde sus colaboradores permanecen varias horas sentados atendiendo un teléfono que no cesa de sonar, es mandatorio luego de haber hallado el origen de los problemas de dicho personal, proceder a hablarlos con el departamento de Recursos Humanos el cual se encargará de suplir las necesidades del personal en todos los órdenes una vez que se lo trate con la alta gerencia administrativa.

2.3. Factores de Riesgos Psicosociales que influyen en la Satisfacción Laboral del Call Center de la Corporación CNT EP de la ciudad de Quito.

Los factores de riesgo psicosocial han sido identificados por investigadores del mundo entero, quienes se han basado en amplias investigaciones y análisis de datos empíricos de las mejores prácticas en las organizaciones, haciendo énfasis en la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial. En el Call Center de la Corporación CNT-EP, luego de procesado el cuestionario ISTAS 21 que se utilizó para la recolección de datos, el informe arrojó los siguientes resultados:

La siguiente tabla presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).

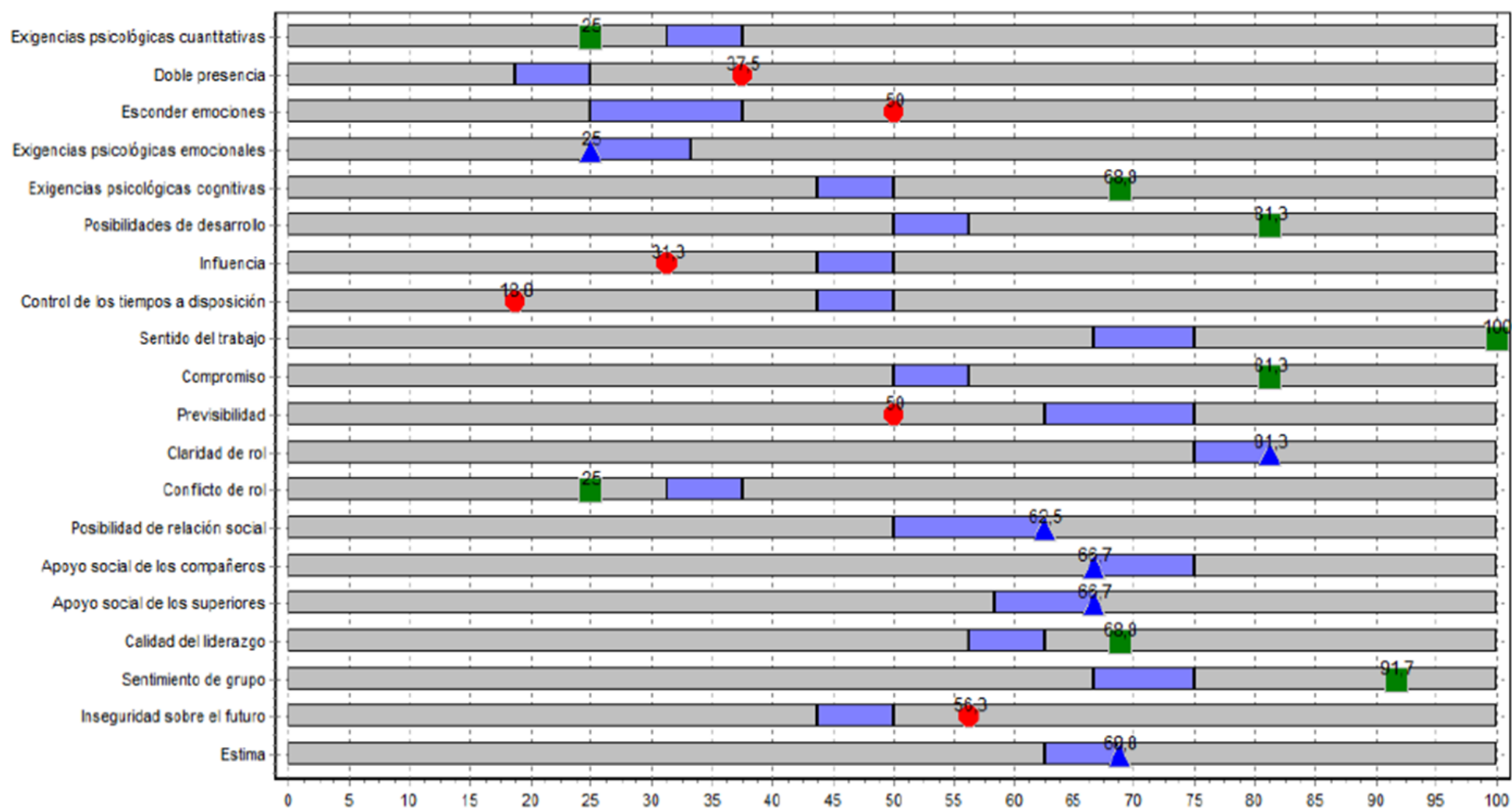
A continuación analizaremos las puntuaciones medianas de la empresa CNT-EP. Observamos la situación de las 20 dimensiones en relación a la población de referencia. Para ello, utilizamos el gráfico que se muestra a continuación, el cual nos indica cómo es la puntuación mediana de CNT-EP, respecto a la población de referencia (intervalo en azul). Se pueden dar tres situaciones:

Si CNT-EP se encuentra en peor situación que la población de referencia el punto se representa como un círculo rojo.

Si CNT-EP está en mejor situación que la población de referencia el punto se representa como un cuadrado verde.

Si CNT-EP está en situación similar que la población de referencia se representará mediante un triángulo azul.

Puntuaciones de todas las exposiciones psicosociales de CNT-EP



1) Doble presencia

La mujer en su gran mayoría tienen que cumplir tanto con las tareas del hogar y familiares que implica el trabajo doméstico y cuidado de los hijos, situación que conlleva una doble carga de trabajo a diferencia del varón.

Esta situación de cumplir con los deberes del hogar y a la vez los del trabajo no comulgan entre sí, ocasionando incompatibilidad entre ambas exigencias que deben ser atendidas al tiempo produciendo mucho estrés, ansiedad y desesperación.

El 37,5% de trabajadores/as de CNT-EP está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia de la población de la referencia.

2) Esconder emociones

Implican las exigencias en conservar neutralidad independientemente del comportamiento o emociones de los clientes o usuarios, especialmente en aquellos trabajos donde la tarea principal es prestar servicios a las personas. En los puestos de trabajo de atención a las personas como es el caso del Call Center de CNT-EP, éste comportamiento es intrínseco a las tareas del trabajo, formando parte de su naturaleza, por lo cual no pueden ser eliminadas.

Es importante que el trabajador desarrolle habilidades para su protección y el manejo de estas circunstancias que lo imposibilitan a mostrar sus verdaderas emociones frente a una u otra situación. Cuando las tareas implican el “no opinar”, se deben esconder las emociones.

Un 50% de trabajadores/as de CNT-EP está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones en relación a la población de la referencia.

3) Influencia

Al hablar de Influencia, se trata del nivel de autonomía en el trabajo; en las tareas que el trabajador debe realizar y su volumen, así como el orden de ejecución de cada trabajo y los métodos que se emplearán entre otros.

Es decir, va estrechamente relacionado con la participación tiene cada trabajador sobre las decisiones de sus tareas, influencia que lo hace participativo o no y permiten o limitan su influencia. Esta variable guarda estrecha relación con las posibilidades de desarrollo

Un 31,3% de trabajadores/as de CNT-EP está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia, en relación a la población de la referencia.

4) Control de los tiempos a disposición

Esta exposición psicosocial se refiere a la autonomía y control que el trabajador puede tener sobre ciertos tiempos en el trabajo, como por ejemplo: ausentarse por cortos momentos, tomar pausas, o el tema de tomar sus vacaciones, organizar la carga de trabajo y su prioridad. Lo que obviamente contribuirá positivamente para que se integren satisfactoriamente y con éxito tanto las necesidades de ciertos tiempos a nivel privado junto con el trabajo y su correcto desarrollo.

Un 13% de trabajadores/as de CNT EP está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición en relación a la población de la referencia.

5) Previsibilidad

La Previsibilidad como su nombre lo indica se refiere a disponer de la información e instrumentos necesarios y adecuados así como suficientes y a tiempo para poder ejecutar de manera correcta las tareas en el trabajo. De igual forma se relaciona con la adaptación a los cambios que se pueden dar en el trabajo como el implemento de nuevas tecnologías, tareas, técnicas, métodos entre otros. La carencia de previsibilidad va relacionada con la ausencia de información e incluso la falta de formación para poder hacerse a estos cambios.

Un 50% de trabajadores/as de le empresa CNT-EP está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad en relación a la población de la referencia.

6) Inseguridad sobre el futuro

Es la inseguridad que tiene el trabajador en relación a su futuro en el trabajo ya que puede no estar de acuerdo con su salario, horarios o tareas asignadas. Implica todo aquello que tiene que ver con la posible pérdida del trabajo y/o cambios no deseados.

“Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora” Tomado de.(CopQ - ISTAS21 Informe preliminar Call Center CNT-RP)

Un 56,3% de los trabajadores/as de CNT-EP presenta Inseguridad sobre el futuro.

2.4. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo según el enfoque tradicional radican netamente en las condiciones estipuladas en los contratos de trabajo y el lugar donde se lleva a cabo la labor, estas condiciones pueden ser deficientes o muy favorables para el bienestar de los colaboradores pero en muchos casos solamente se da prioridad al mejoramiento de condiciones físicas o de remuneración y no se toman en cuenta las condiciones de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Actualmente se debe definir que las condiciones de trabajo están constituidas por un conjunto de variables como lo son la duración de contratos, salario, descansos, beneficios, jornada de trabajo y la Seguridad e Higiene en el trabajo. Rodellar (1988) afirma que: “En definitiva, cuando nos estamos refiriendo a la seguridad e higiene o condiciones de higiene como condición de trabajo. En ningún caso será correcto referirnos escuetamente a condiciones de trabajo, en el contexto que nos ocupa”. (p160). Por lo tanto debemos considerar e incluir para el mejoramiento en general del ambiente de trabajo a todos los mencionados anteriormente y preocuparnos también de la Seguridad e Higiene pues su influencia en la percepción y bienestar de los colaboradores es trascendental y fundamental,

es decir no puede aislarse o simplemente no ser tomada en cuenta la Seguridad e Higiene en las organizaciones actuales.

2.5. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing

De acuerdo a CAVAS (2002), el Mobbing se presenta:

“En todos aquellos comportamientos, actos o conductas llevadas a cabo por una o varias personas en el entorno laboral, que de forma persistente en el tiempo, tienen como objetivo intimidar, opacar, reducir, amilanar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a forzar su salida de la organización o satisfacer necesidades patológicas de agredir, controlar y destruir”. (p.3).

El continuo y sistemático acoso de una persona por sus compañeros de trabajo puede incluir la grosería y la intimidación física, así como el comportamiento más sutil y posiblemente no intencional, que implica el ostracismo social y la exclusión.

El Mobbing laboral es un problema muy común que se encuentra presente en la mayoría de las empresas y se trata de acosar, discriminar, perseguir moral y psicológicamente al trabajador hasta llevarlo a topar sus límites, llenándolo de angustia y desesperación.

Pazmiño (2008) afirma:

“Que son varias las formas en las que se materializa el acoso laboral, éste nace de las relaciones interpersonales, cuando un sujeto se ensaña de forma dolosa contra otro, sin existir una justificación respondiendo a una planificación sistemática, habitual y reiterada”. (p.8)

2.5.1. Consecuencias del Mobbing laboral

Entre las consecuencias del Mobbing encontramos que éste da lugar a muchos efectos sociales, psicológicos y económicos negativos tanto en la sociedad como en las organizaciones. Se debilita la capacidad de la organización para mantener su nivel, causando problemas organizativos persistentes que no pueden resolverse. (JACOBESHAGEN, 2004)

Pérdida de un ambiente de trabajo sano y humano, el dominio de un clima intenso en el sitio de trabajo, disminución de satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, los estudios han demostrado que la cultura organizacional dañada ya no proporciona motivación para el personal, da lugar a un proceso de alienación, conduce a la

insatisfacción laboral y a su vez por la intención, destruye la confianza en la organización reduce el compromiso de trabajar, los bloques de institucionalización se fraccionan, causa la pérdida de la reputación y de los clientes, y debilita la capacidad competitiva.

2.6. El estrés en la empresa

El estrés es la presión psicológica que siente la persona al ser sometida a los riesgos psicosociales y se remite a: tensiones físicas o mentales potencialmente negativas experimentados por una persona. Un factor de estrés es cualquier evento o situación que un individuo percibe como una amenaza; precipitados adaptación o la respuesta al estrés. El estrés puede provenir de las buenas y malas experiencias, por lo que los efectos del mismo pueden ser positivos o negativos. El estrés se convierte en un problema cuando las personas no son capaces de manejar un evento o situación y se sienten abrumados

2.6.1 Factores desencadenantes del estrés

Los factores desencadenantes del estrés laboral están fijados precisamente en todas las cargas, presiones, ansiedad, frente a todo aquello que nuestra mente considera como “negativo” y perjudicial para nuestra estabilidad psicológica. El exceso de trabajo, tiempos mal fijados, falta de liderazgo, falta de motivación, falta de preparación para responsabilidades adquiridas por no tener la suficiente preparación, caracteres difíciles de tratar en las jefaturas, entre otros.

En el Contact Center de la empresa CNTEP en Quito, el personal se ha visto enfrentar varios tipos de situaciones que lo han llevado a manifestar cansancio, agotamiento físico e intelectual y falta de motivación en el desempeño del trabajo.

CAPÍTULO 3

LA SATISFACCIÓN LABORAL

3.1 SATISFACCIÓN LABORAL

La Satisfacción Laboral es la actitud positiva que adopta el colaborador como resultado de su percepción ante factores como: el salario, la promoción, las relaciones sociales, los supervisores y el contenido del trabajo asignado.

El nivel de satisfacción se determina por varios factores que tienen relación con las expectativas laborales de las personas y con las condiciones de trabajo propias de la organización. Existen otros factores que inciden en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral como lo son: la edad, la salud, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

3.2 Insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral es la respuesta negativa del trabajador con su trabajo, este rechazo depende de las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento y reconocimiento que al no estar equilibradas se materializaran en respuestas negativas como baja productividad, provocan deseos de abandonar o cambiar de trabajo, mala relación con los compañeros e incluso pueden incidir en el absentismo laboral que constituye ausentarse voluntariamente a su lugar de trabajo.

3.3 Factores determinantes de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, así como todo lo que le afecta o beneficia a los colaboradores está determinada por varios factores que inciden para su explicar su presencia en las organizaciones, esto son:

a. Reto del trabajo.- Los factores que tienen relación con el reto del trabajo, son aquellos que tienen relación con la importancia de la naturaleza del trabajo, es decir que para que un trabajo otorgue satisfacción debe proporcionar a la persona lo siguiente:

Significación en la tarea.- Es el grado de impacto que el trabajo realizado tiene que ver con la vida del trabajador o con el ámbito que le rodea.

Autonomía.- Es el grado de libertad e independencia que la persona tiene para ejecutar su trabajo.

Retroalimentación.- Tiene que ver con el grado de conocimientos e información que las personas obtienen luego de haber realizado el trabajo.

Las personas se sienten satisfechas cuando obtienen cargos o trabajos que les brinden estos aspectos, las responsabilidades y posibilidades de actuar con independencia y crecer les permiten actuar positivamente, sin embargo hay que procurar que los factores de reto en el trabajo sean moderados pues si son retos demasiado grandes provocarían en algunas personas frustración y sensaciones de fracaso.

b. Sistema de recompensas justas.- Este apartado detalla como el sistema de salarios y políticas organizacionales de cada empresa es percibido por los colaboradores. Para que exista satisfacción este debe ser percibido por los trabajadores como justo y debe estar acorde a sus expectativas. El valor de las recompensas es definido “como el atractivo que las posibles recompensas o resultados tengan para el individuo” (Vroom, 1979, p.237)

c. Condiciones favorables de trabajo.- Dichos factores tienen que ver con el ambiente de trabajo, con las instalaciones y facilidades proporcionadas para elaborar una tarea, por ejemplo, un albañil se sentirá más satisfecho y seguro si se le dotan de nuevos equipos de protección para que realice una obra que otro al que se le proporcionan equipos de protección usados.

d. Colegas que brinden apoyo: Es implícito hablar de las relaciones entre colegas y superiores, pues una relación que conlleva comunicación y entendimiento, permite a las personas sentirse parte de un grupo y con la posibilidad de apoyarse para resolver problemas laborales con sus superiores y con sus compañeros.

3.4 La Motivación

La motivación se define como el proceso que inicia, guía y mantiene objetivos y conductas orientados. La motivación es lo que nos hace actuar, es igual a lo mismo que si se está bebiendo un vaso de agua para reducir la sed o leyendo un libro para adquirir conocimientos.

Se trata de las fuerzas biológicas, emocionales, sociales y cognitivas que activan la conducta. En el uso cotidiano, el término motivación se utiliza con frecuencia para describir por qué una persona hace algo. Por ejemplo, se podría decir que un futbolista está tan motivado para ganar el campeonato, que pasa cada día entrenando.

Los psicólogos han propuesto un número de diferentes teorías de la motivación, para poder explicar que motiva el comportamiento de las personas. Y básicamente en común todas estas teorías explican y asocian la motivación, satisfacción y autorrealización de las personas en con relación a su trabajo.

3.5 El ciclo motivacional

El ciclo motivacional es un proceso cuyo objetivo es satisfacer una o más necesidades, para lo cual deben presentarse las siguientes etapas:

- a. Homeostasis.- Es decir, el equilibrio del organismo.
- b. Estímulo.- El estímulo constituye una señal o cualquier influencia externa o interna que provoca una respuesta.
- c. Necesidad.- Es el sentimiento ligado a la carencia de algo para la acción hacia una meta.
- d. Estado de tensión.- La tensión produce un estímulo que da lugar a un comportamiento o acción.
- e. Comportamiento.- El comportamiento al activarse constituye todas las acciones que están orientadas a satisfacer dicha necesidad.
- f. Satisfacción.- Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio hasta que otro estímulo se presente.

En caso de que la necesidad no sea satisfecha esto incurrirá en:

- a. Desorganización del comportamiento que se manifiesta en acciones ilógicas y sin razón aparente.
- b. Agresividad física e irritabilidad.
- c. Reacciones emocionales como la ansiedad, aflicción, nerviosismo, o problemas somatológicos.
- d. Apatía y desinterés.

3.6 Teoría de Frederick Herzberg

La Teoría de Frederick Herzberg también se la conoce como la teoría de dos factores o teoría de la higiene. Afirmó que hay ciertas satisfacciones e insatisfacciones para los empleados en el trabajo, estos factores los definió en factores intrínsecos o factores motivacionales que están relacionadas con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos están asociados con la insatisfacción.

Factores de motivación.- Son aquellos en los que las personas tienen control, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las actividades del cargo, estos son (Logros – Reconocimiento – Independencia Laboral – Responsabilidad -

Promoción), ya que estos factores están relacionados con el desempeño de la persona involucran sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo profesional además de las necesidades de autorrealización por tal razón están generan motivación y satisfacción en las personas. Según Herzberg el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, cuando son adecuados provocan satisfacción en los trabajadores.

Factores de higiene.- Los factores de higiene o extrínsecos están presentes en el ambiente de trabajo y abarcan condiciones con las que desempeñan las personas desarrollan su trabajo. Dichas condiciones son administradas por la empresa y están fuera del control de las personas. Según las investigaciones de Herzberg sólo los factores extrínsecos eran tomados en cuenta para la motivación de los trabajadores, por ejemplo, pues si el trabajo era considerado como una actividad desagradable era necesario apelar a incentivos, premios o políticas estimulantes, es decir incentivos externos a cambio de su labor (motivación positiva) o a castigos y sanciones (motivación negativa). Además manifiesta que cuando los factores higiénicos son óptimos solo evitan la insatisfacción de los empleados. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene constituyen:

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Él ideó su teoría sobre la cuestión: “¿Qué quiere la gente de sus trabajos”. Pidió a la gente describir en detalle, este tipo de situaciones cuando se sentían excepcionalmente bien o excepcionalmente mal. A partir de las respuestas que recibió, él concluyó que lo opuesto de la satisfacción, no es la insatisfacción. Eliminando características insatisfactorias de un trabajo, no significa necesariamente que éste sea satisfactorio. Afirma que la presencia de ciertos factores de la organización es natural y la presencia de la misma no conduce a la motivación. Sin embargo, su no presencia conduce a la desmotivación. De manera similar, hay ciertos factores, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia tiene un impacto motivacional.

Uno de los aportes de la Teoría es el enriquecimiento del puesto, que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

HIPÓTESIS

“Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P.”

Variable independiente:

Factores de riesgo psicosocial

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Factores de Riesgos Psicosociales: son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.

Satisfacción laboral: Estado emocional positivo o negativo que radica en la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Definición operacional:

VARIABLES INDEPENDIENTE	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO PARA MEDIR
Factores de Riesgo Psicosocial	1. Exigencias Psicológicas 2. Control Sobre el Trabajo 3. Inseguridad sobre el futuro 4. Apoyo social y calidad de liderazgo 5. Doble Presencia 6. Estima	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable • Intermedia • Desfavorable 	CoPsoQ Cuestionario Istas 21 versión 1.5

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO PARA MEDIR
Satisfacción Laboral	Nivel de satisfacción	Alto Medio Bajo	Encuesta

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación.

La presente investigación será del tipo Correlacional: porque definirá el tipo de asociación o relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Diseño de Investigación.

Diseño Cualitativo (no experimental)

Porque se observaran los hechos tal y como ocurre.

Población y muestra.

Se trabajará con la totalidad de la población del Contact Center de CNT EP 75 personas.

Técnicas e instrumentos.

Para determinar el nivel de los factores de riesgo psicosocial se empleó el cuestionario Ista 21 versión 1.5 para empresas de más de 25 colaboradores.

Para estimar el nivel de satisfacción se utilizó una encuesta.

Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario Ista 21. Versión 1.5

El método COPSOQ es un instrumento internacional basado en la Teoría General del Estrés y sirve para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos. El cuestionario fue utilizado en la CNT EP, empleando la versión media, que sirve para organizaciones con más de 25 colaboradores. Constituye un instrumento de evaluación y prevención reconocido internacionalmente y mide 20 dimensiones psicosociales.

El cuestionario ha sido estandarizado con valores de referencia de una muestra de 5100 personas del grupo asalariado de España, los mismos que fueron distribuidos en tres partes iguales, de tal manera que se puede en base a los valores de referencia determinar 3 situaciones: desfavorable de color rojo, situación intermedia de color amarillo y situación favorable de color verde. (Moncada S, Llorens C y Andrés R, 2014, p.16). El cuestionario ha sido reconocido por organismos como la OMS y es de uso gratuito, aplicable para cualquier organización y permite garantizar la participación de todos los colaboradores.

La encuesta fue validada mediante una aplicación piloto, en personas de la empresa que no fueron parte de la investigación.

Encuesta de Satisfacción Laboral.

En la presente investigación se utilizó la encuesta de satisfacción laboral a fin de estimar en niveles de alto, medio y bajo el grado de satisfacción de los colaboradores. La encuesta previamente se aplicó en un grupo de personas de 20 colaboradores que tenían similares condiciones (Contact center cobranzas).

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación (gráficos y tablas).

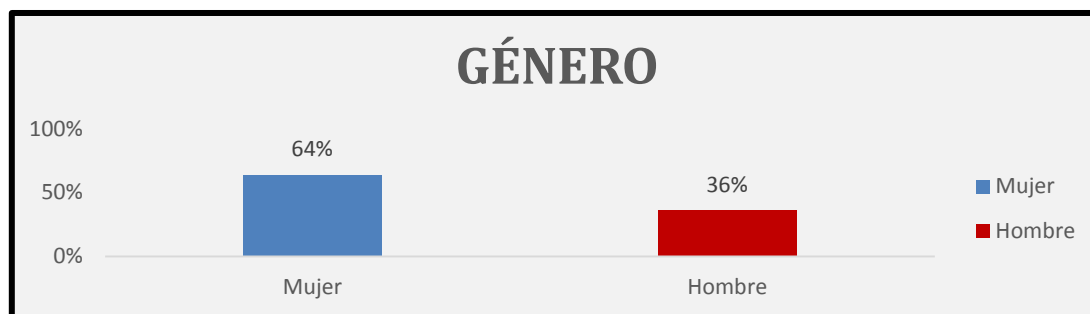
RESULTADOS CUESTIONARIO ISTAS 21

Tabla 1. Género de los colaboradores de la CNT EP.

GÉNERO		
GÉNERO	%	CANTIDAD
Mujer	64%	48
Hombre	36%	27
TOTAL		75

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 1. Género de los colaboradores de la CNT EP.



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

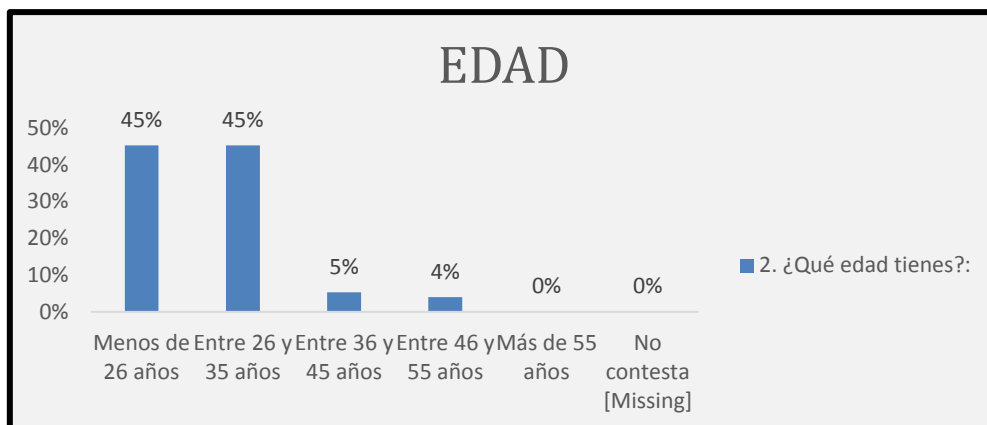
Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, 64% corresponde a mujeres y el 36% a hombres.

Tabla 2. Edad de los colaboradores de la CNT EP.

EDAD		
RANGO	%	COLABORADORES
Menos de 26 años	45%	34
Entre 26 y 35 años	45%	34
Entre 36 y 45 años	5%	4
Entre 46 y 55 años	4%	3
Más de 55 años	0%	0
No contesta	0%	0
TOTAL		75

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 2



Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Ista 21, el 45% es menor a 26 años, 45% tiene una edad entre 26 y 35 años, el 5% entre 36 y 45 años y el 4% entre 46 y 55 años de edad.

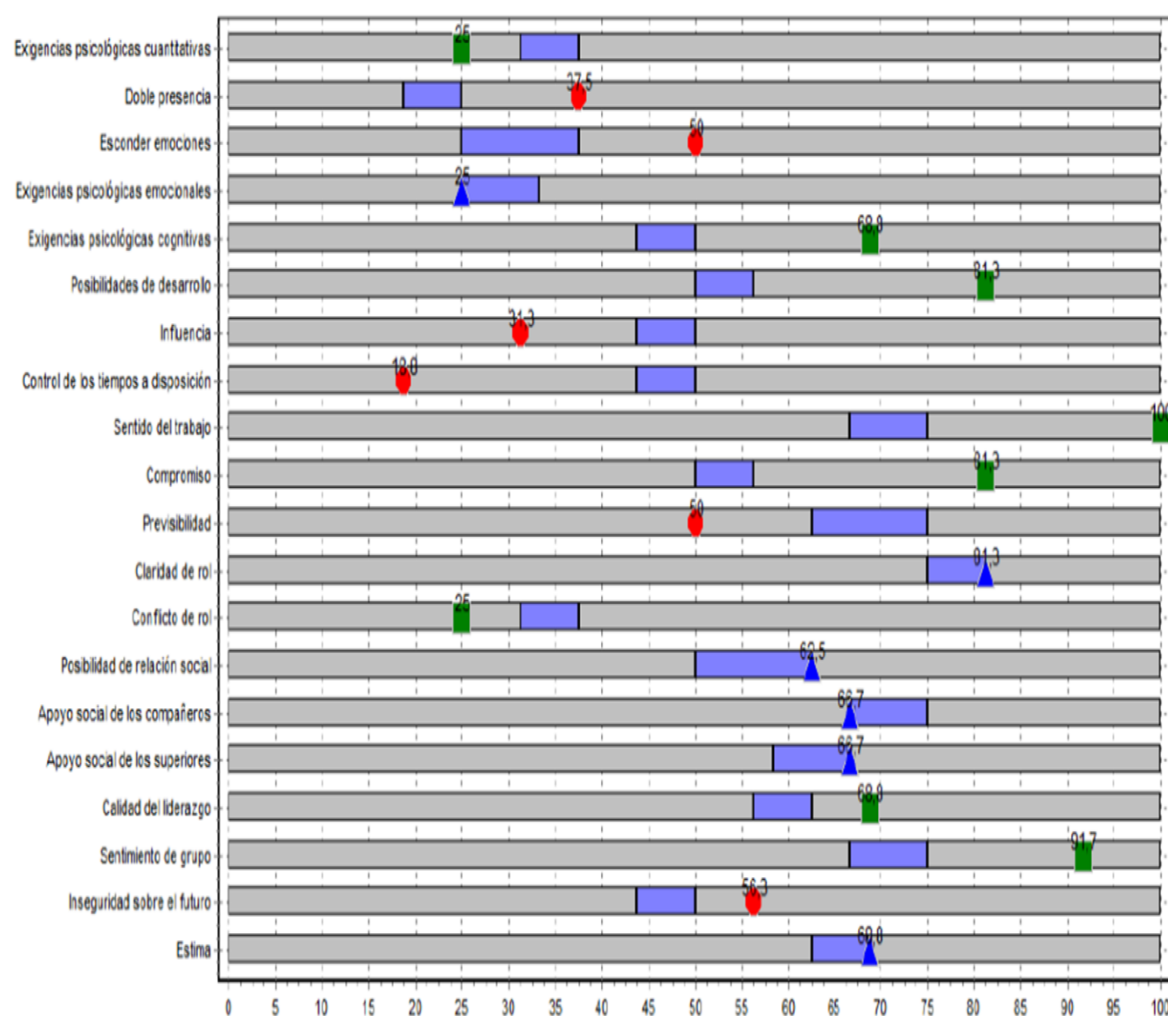
Tabla 3 Puntuaciones medianas comparadas.

PUNTUACIONES MEDIANAS COMPARADAS		
Dimensión	Mediana CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Mediana población de referencia
Exigencias psicológicas cuantitativas	25%	38%
Doble presencia	38%	25%
Esconder emociones	50%	38%
Exigencias psicológicas emocionales	25%	33%
Exigencias psicológicas cognitivas	69%	50%
Posibilidades de desarrollo	81%	56%
Influencia	31%	50%
Control de los tiempos a disposición	19%	50%
Sentido del trabajo	100%	75%
Compromiso	81%	56%
Previsibilidad	50%	75%
Claridad de rol	81%	81%
Conflicto de rol	28%	38%

Posibilidad de relación social	63%	63%
Apoyo social de los compañeros	67%	75%
Apoyo social de los superiores	67%	67%
Calidad del liderazgo	69%	63%
Sentimiento de grupo	92%	75%
Inseguridad sobre el futuro	56%	50%
Estima	69%	69%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se aprecia que de las 20 dimensiones que mide el cuestionario Ista 21, 6 se marcan de color rojo y corresponden a los factores de riesgo: Doble presencia, esconder emociones,

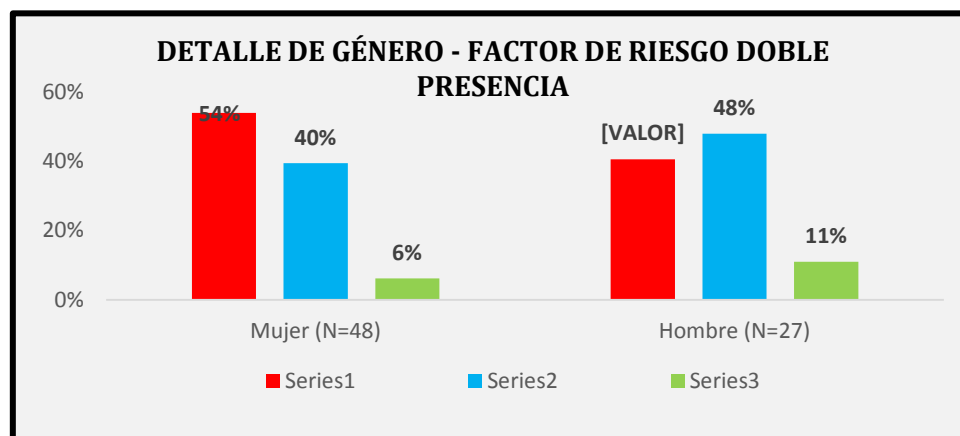
influencia, control de los tiempos a disposición, previsibilidad e inseguridad sobre el futuro que se encuentran en una situación desfavorable en relación a los datos de la mediana de la población de referencia.

Tabla 4 Género – Factor de riesgo doble presencia

DETALLE DE GÉNERO - FACTOR DE RIESGO DOBLE PRESENCIA			
Género	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Mujer (N=48)	54%	40%	6%
Hombre (N=27)	41%	48%	11%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 4. Género – Factor de riesgo doble presencia



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, en el factor de riesgo doble presencia de las 48 mujeres el 54% se encuentra en una situación desfavorable, 40% en situación intermedia y 6% como favorable. Mientras que en los 27 hombres en situación desfavorable representan 40%, el 48% situación intermedia y el 11% situación favorable.

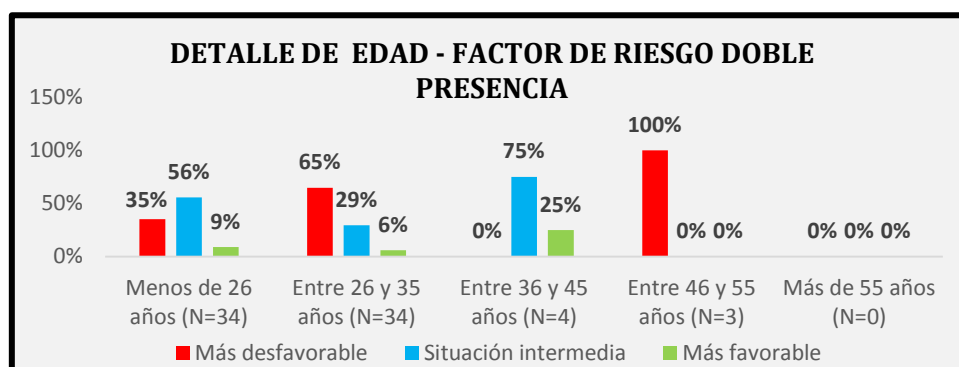
Tabla 5 Detalle de Edad - Factor de Riesgo Doble Presencia

DETALLE DE EDAD - FACTOR DE RIESGO DOBLE PRESENCIA			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Menos de 26 años (N=34)	35%	56%	9%
Entre 26 y 35 años (N=34)	65%	29%	6%
Entre 36 y 45 años (N=4)	0%	75%	25%
Entre 46 y 55 años (N=3)	100%	0%	0%

Más de 55 años (N=0)	0%	0%	0%
----------------------	----	----	----

Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 5. Detalle de Edad - Factor de Riesgo Doble Presencia



Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

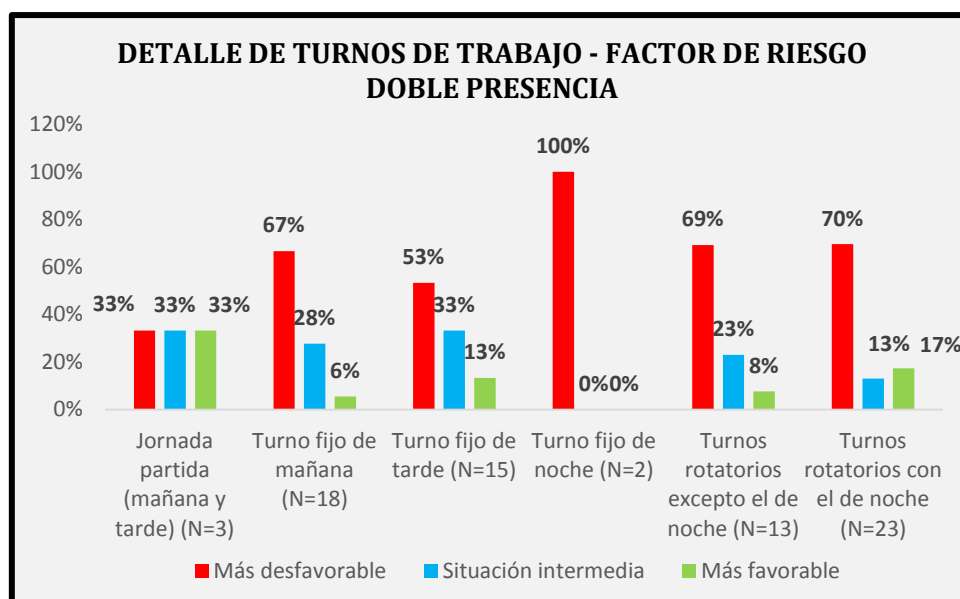
Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Ista 21, en el factor de riesgo doble presencia 35% de las personas que tienen menos de 26 años se encuentran en una situación desfavorable, 65% de las personas que tienen entre 26 y 35 años se encuentran en una situación desfavorable y del rango de edad entre 46 y 55 años el 100% se encuentra en una situación desfavorable.

Tabla 6 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Doble Presencia

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO DOBLE PRESENCIA			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Jornada partida (mañana y tarde) (N=4)	75%	25%	0%
Turno fijo de mañana (N=18)	56%	39%	6%
Turno fijo de tarde (N=15)	33%	60%	7%
Turno fijo de noche (N=2)	100%	0%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=13)	54%	31%	15%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	43%	48%	9%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 6 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Doble Presencia



Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Ista 21, el factor de riesgo con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 33% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 67% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 53% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 100% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 69% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios con el de noche.- 70% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

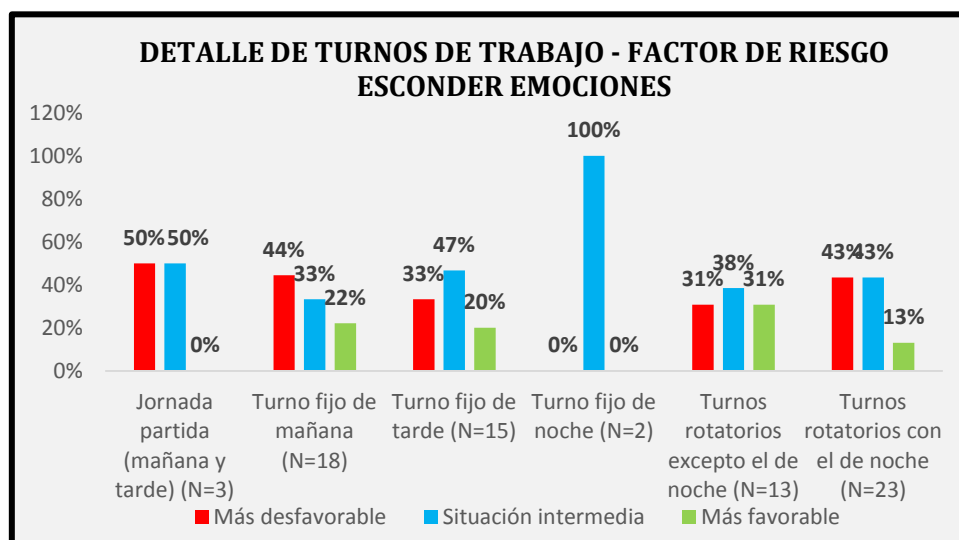
Tabla 7 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Esconder Emociones

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO ESCONDER EMOCIONES			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable

Jornada partida (mañana y tarde) (N=4)	50%	50%	0%
Turno fijo de mañana (N=18)	44%	33%	22%
Turno fijo de tarde (N=15)	33%	47%	20%
Turno fijo de noche (N=2)	0%	100%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=13)	31%	38%	31%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	43%	43%	13%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 7 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Doble Presencia



Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Ista 21, la exposición al factor de riesgo esconder emociones con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 50% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 44% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 33% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 0% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 31% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

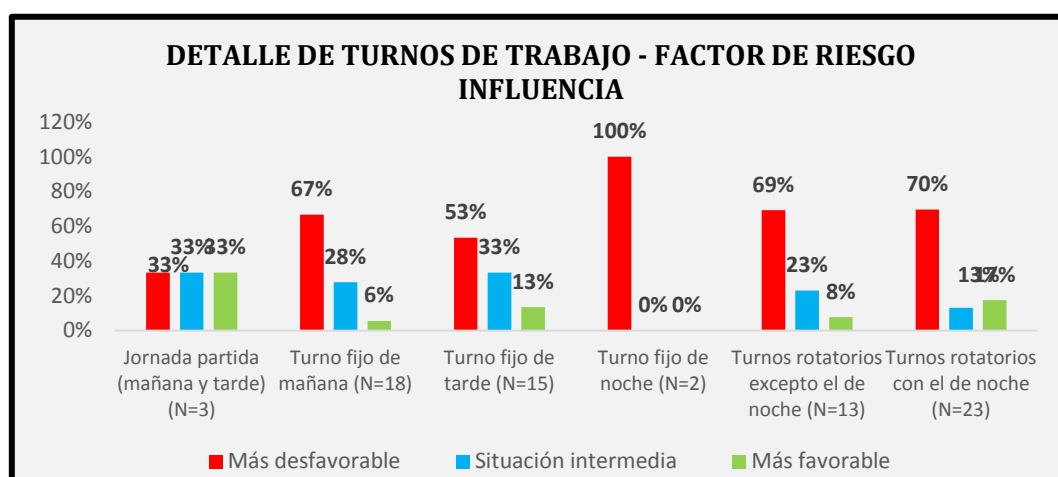
Turnos rotatorios con el de noche.- 43% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Tabla 8 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Influencia

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO INFLUENCIA			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Jornada partida (mañana y tarde) (N=3)	33%	33%	33%
Turno fijo de mañana (N=18)	67%	28%	6%
Turno fijo de tarde (N=15)	53%	33%	13%
Turno fijo de noche (N=2)	100%	0%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=13)	69%	23%	8%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	70%	13%	17%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 8 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Influencia



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, la exposición al factor de riesgo influencia con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 33% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 67% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 53% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 100% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 69% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

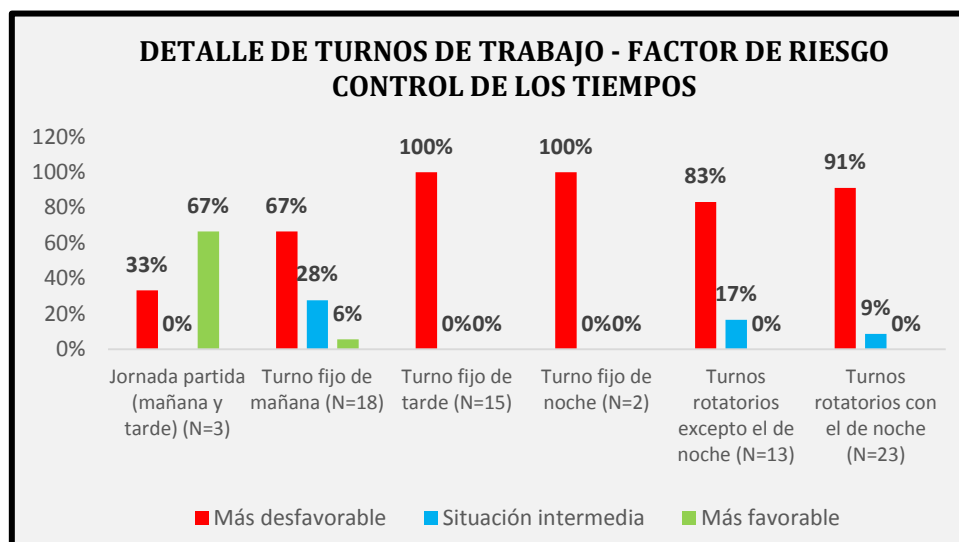
Turnos rotatorios con el de noche.- 70% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Tabla 9 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Control de los Tiempos

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO CONTROL DE LOS TIEMPOS			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Jornada partida (mañana y tarde) (N=3)	33%	0%	67%
Turno fijo de mañana (N=18)	67%	28%	6%
Turno fijo de tarde (N=15)	100%	0%	0%
Turno fijo de noche (N=2)	100%	0%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=12)	83%	17%	0%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	91%	9%	0%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 9 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Control de los tiempos



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, la exposición al factor de riesgo control de los tiempos con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 33% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 67% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 100% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 100% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 83% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

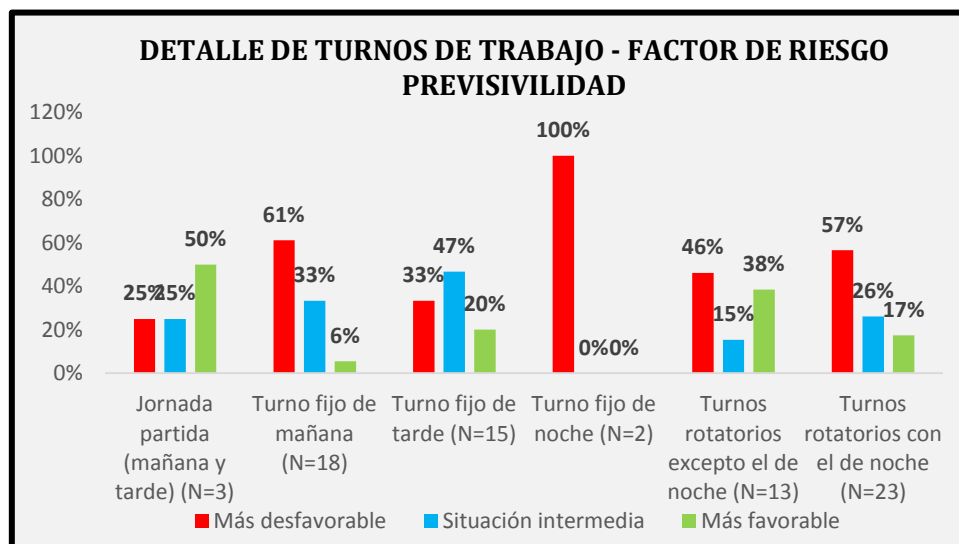
Turnos rotatorios con el de noche.- 91% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Tabla 10 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Previsibilidad

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO PREVISIBILIDAD			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Jornada partida (mañana y tarde) (N=4)	25%	25%	50%
Turno fijo de mañana (N=18)	61%	33%	6%
Turno fijo de tarde (N=15)	33%	47%	20%
Turno fijo de noche (N=2)	100%	0%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=13)	46%	15%	38%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	57%	26%	17%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Ista 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 10 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Previsibilidad



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, la exposición al factor de riesgo previsibilidad con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 25% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 61% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 33% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 100% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

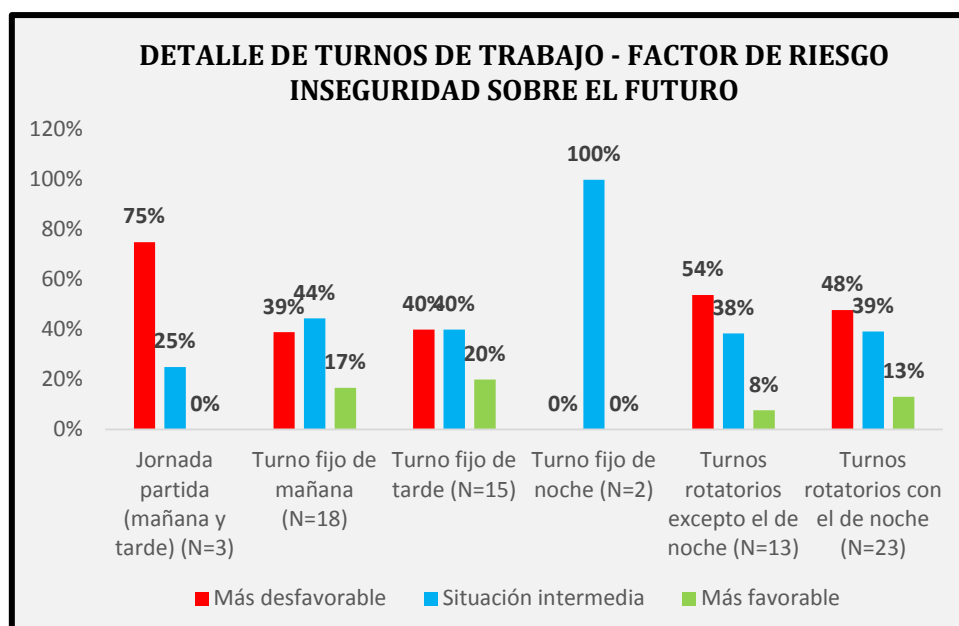
Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 46% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios con el de noche.- 57% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Tabla 11 Detalle de Turnos De Trabajo - Factor de Riesgo Inseguridad Sobre El Futuro

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Jornada partida (mañana y tarde) (N=4)	75%	25%	0%
Turno fijo de mañana (N=18)	39%	44%	17%
Turno fijo de tarde (N=15)	40%	40%	20%
Turno fijo de noche (N=2)	0%	100%	0%
Turnos rotatorios excepto el de noche (N=13)	54%	38%	8%
Turnos rotatorios con el de noche (N=23)	48%	39%	13%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, la exposición al factor de riesgo inseguridad sobre el futuro con situación más desfavorable se distribuye de la siguiente manera:

Jornada partida (mañana y tarde).- 75% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la mañana.- 39% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la tarde.- 40% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turno fijo de la noche.- 0% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

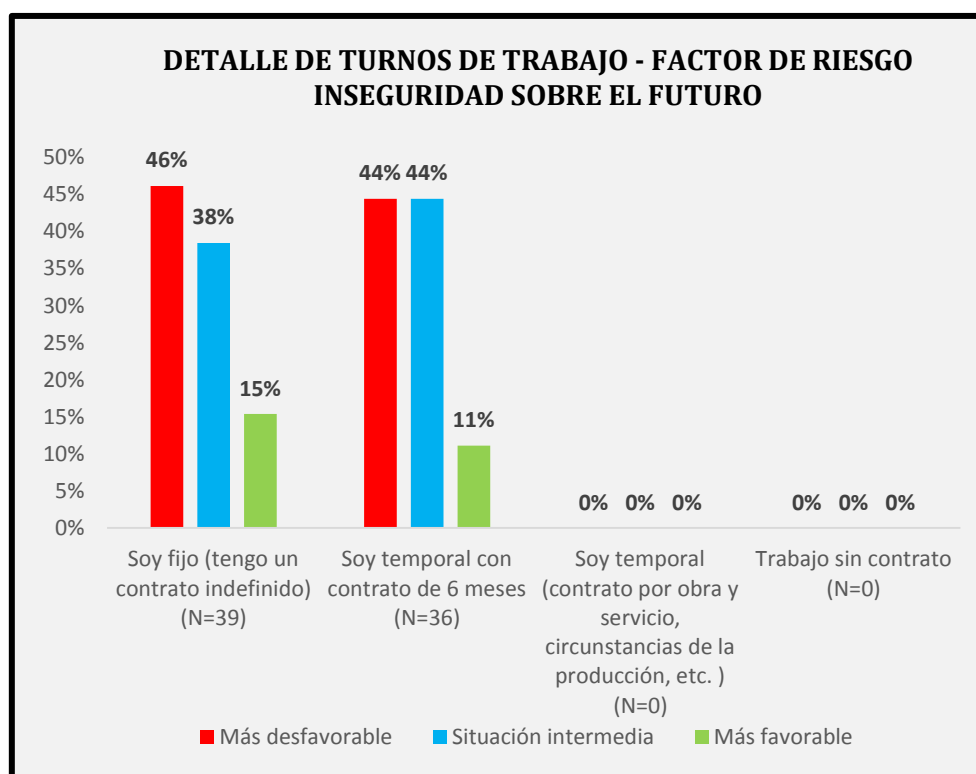
Turnos rotatorios excepto el de la noche.- 54% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Turnos rotatorios con el de noche.- 48% del personal de este horario se encuentra en situación más desfavorable.

Tabla 12 Detalle de Turnos de Trabajo - Factor de Riesgo Inseguridad Sobre El Futuro

DETALLE DE TURNOS DE TRABAJO - FACTOR DE RIESGO INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO			
Rangos	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Soy fijo (tengo un contrato indefinido) (N=39)	46%	38%	15%
Soy temporal con contrato de 6 meses (N=36)	44%	44%	11%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.) (N=0)	0%	0%	0%
Trabajo sin contrato (N=0)	0%	0%	0%

Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.



Fuente: Encuesta de Cuestionario Istas 21. **Responsable:** John Rivadeneira.

Interpretación:

Se evidencia que de la población de 75 colaboradores del contact center de ventas en la CNT EP que aplicaron el cuestionario Istas 21, la exposición al factor de riesgo inseguridad sobre el futuro se presenta en la población que tienen un contrato fijo con el 46% en situación más

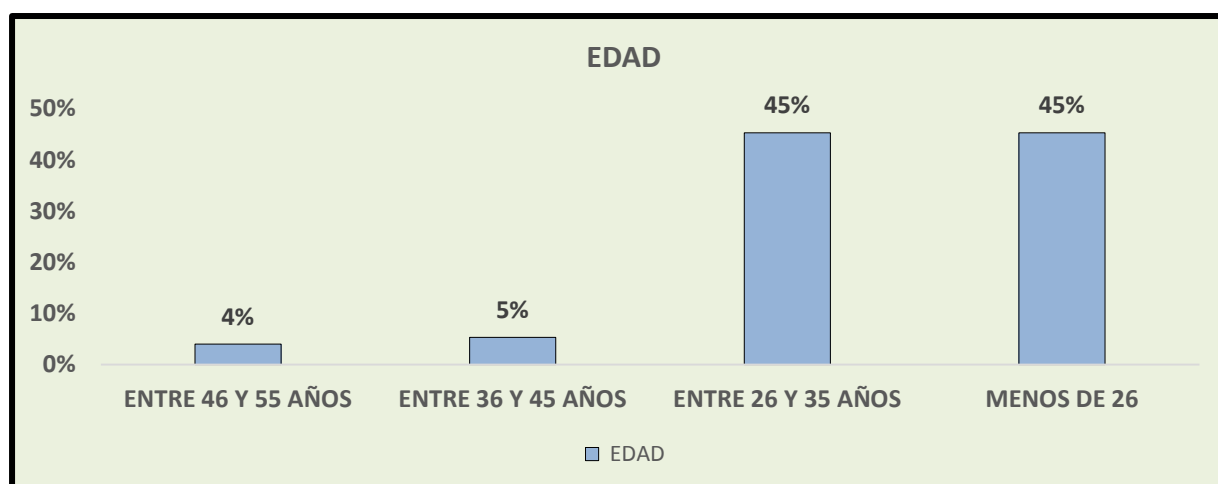
desfavorable y en la población con contrato temporal (Seis meses) se representa con el 44% de la población en situación más desfavorable.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 13 Detalle de Edad Personas Encuestadas

DETALLE DE EDAD PERSONAS ENCUESTADAS		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENTRE 46 Y 55 AÑOS	3	4%
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	4	5%
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	34	45%
MENOS DE 26	34	45%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

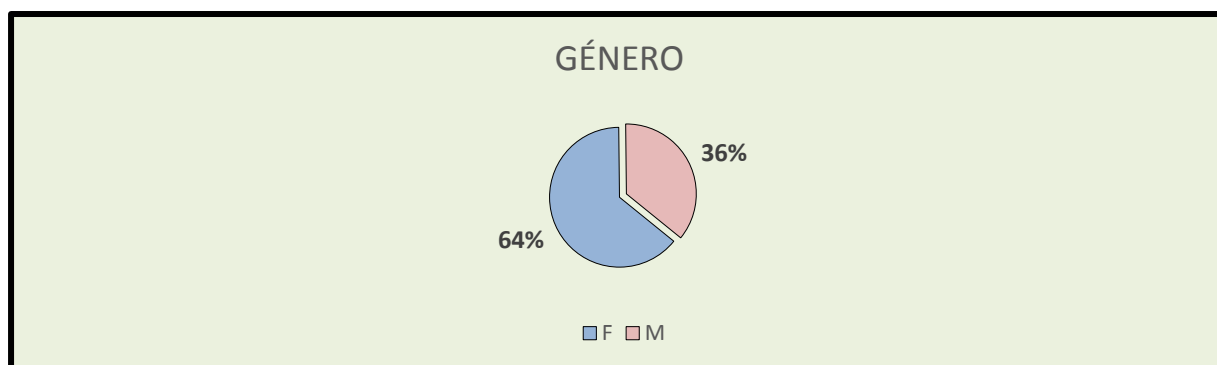
Interpretación

En relación a la edad de las personas encuestadas, el 45% personas tienen menos de 26 años, el otro 45% comprende entre los 26 a 35 años, frente a un 5% comprendido entre 36 y 45 años y el 4% restante comprende entre los 46 a 55 años.

Tabla 14 Detalle de Género Personas Encuesta de Satisfacción Laboral

DETALLE DE GÉNERO PERSONAS ENCUESTAS		
RESPUESTA	GÉNERO	PORCENTAJE
F	48	64%
M	27	36%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 2

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

En relación al género de los encuestados, el 64% correspondió a mujeres y el 36% restante fueron hombres.

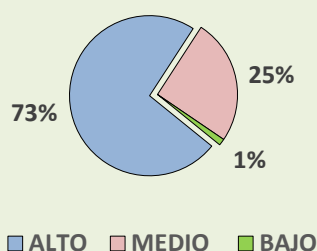
Tabla 15 Pregunta 1 Encuesta de Satisfacción Laboral

1. ¿En qué medida está satisfecho/a con el rol de trabajo asignado por su supervisor de turno?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	55	73%
MEDIO	19	25%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 3

1. ¿En qué medida está satisfecho/a con el rol de trabajo asignado por su supervisor de turno?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

Con respecto a la primera pregunta el 73% señaló que se encuentra satisfecho con el rol de trabajo asignado por su supervisor de turno, frente al 25% que indicó que se encuentra satisfecho medianamente y un 2% manifestó que no.

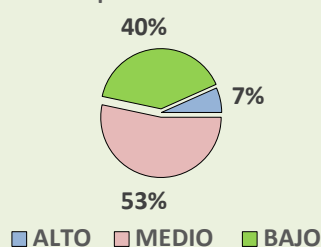
Tabla 16 Pregunta 2 Encuesta de Satisfacción Laboral

2. ¿En qué medida está satisfecho/a con la remuneración que percibe?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	5	7%
MEDIO	40	53%
BAJO	30	40%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 4

2. ¿En qué medida está satisfecho/a con la remuneración que percibe?



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

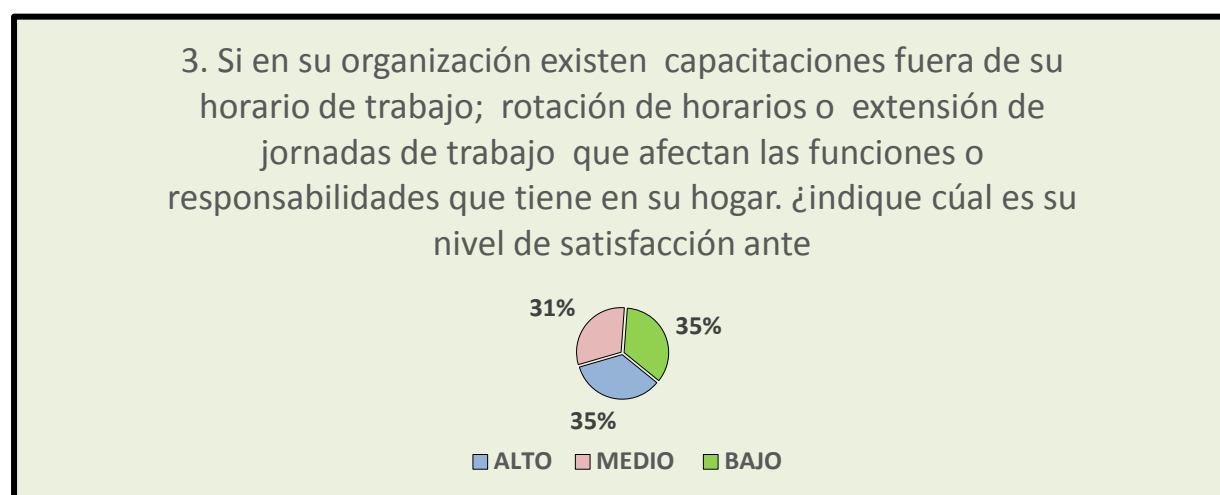
En relación a la segunda pregunta, el 40% afirma que tiene un bajo nivel de satisfacción, mientras que el 7% está de acuerdo con la remuneración que percibe y el 53% manifestó estar mediamente satisfecho.

Tabla 17 Pregunta 1 Encuesta de Satisfacción Laboral

3. Si en su organización existen capacitaciones fuera de su horario de trabajo; rotación de horarios o extensión de jornadas de trabajo que afectan las funciones o responsabilidades que tiene en su hogar. ¿indique cuál es su nivel de satisfacción ante esta situación?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	26	35%
MEDIO	23	31%
BAJO	26	35%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 5



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

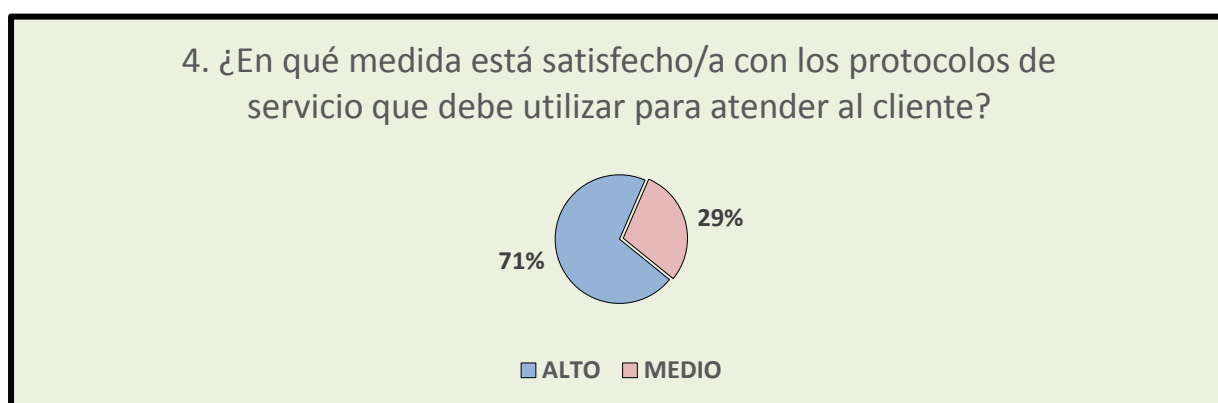
Interpretación

En cuanto a la tercera pregunta, el 35% del total de encuestados, señaló que mantiene un nivel de satisfacción alto frente a las capacitaciones fuera de horarios de trabajo o rotación de los mismos, así como extensión de jornadas que afecten las responsabilidades para con su hogar, frente a un 35% que manifestó un bajo nivel de satisfacción. Lo que nos demuestra que el porcentaje de descontento es alto, tomando en consideración que quienes señalaron que les afecta en nivel medio, conforman el 31%.

Tabla 18 Pregunta 4 Encuesta de Satisfacción Laboral

4. ¿En qué medida está satisfecho/a con los protocolos de servicio que debe utilizar para atender al cliente?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	53	71%
MEDIO	22	29%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 6

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

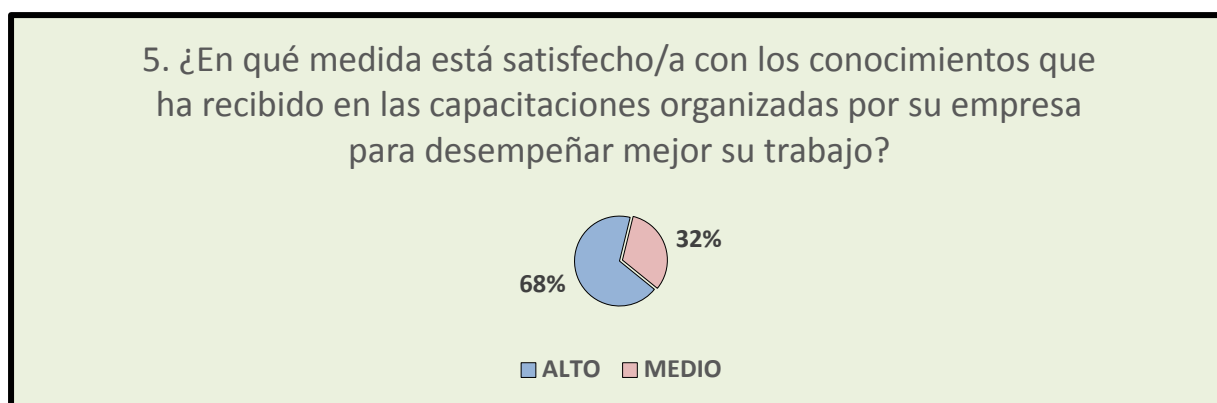
El 71% de los encuestados señala que se encuentra altamente satisfecho con los protocolos de servicio utilizados, frente al 29% que señala que tan solo se encuentra satisfecho medianamente.

Tabla 19 Pregunta 5 Encuesta de Satisfacción Laboral

5. ¿En qué medida está satisfecho/a con los conocimientos que ha recibido en las capacitaciones organizadas por su empresa para desempeñar mejor su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	51	68%
MEDIO	24	32%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 7



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

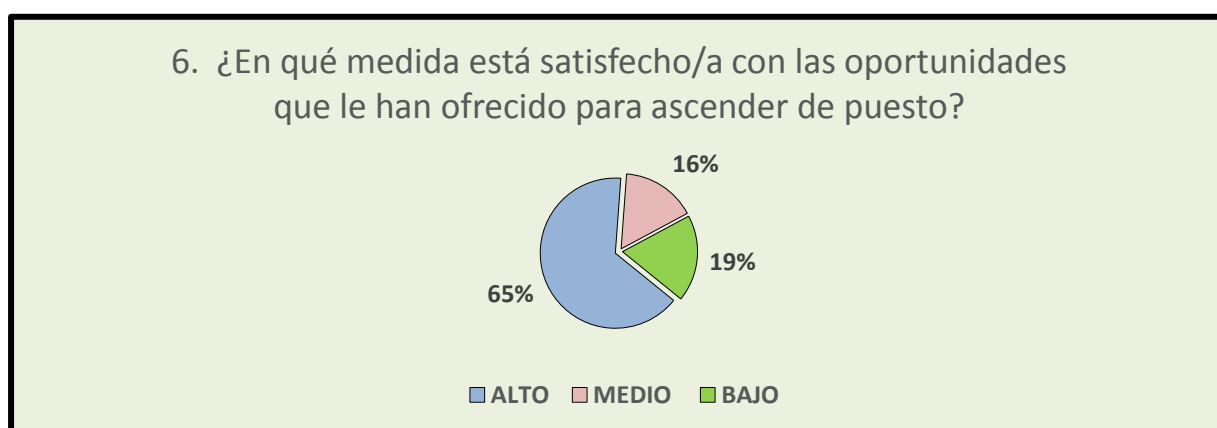
En relación a la quinta pregunta, un alto 68% del total de encuestados manifestó que se encuentra altamente satisfecho con los conocimientos que ha recibido en las capacitaciones organizadas por su empresa, frente al 32% que señaló que tan solo en un nivel medio lo está.

Tabla 20 Pregunta 6 Encuesta de Satisfacción Laboral

6. ¿En qué medida está satisfecho/a con las oportunidades que le han ofrecido para ascender de puesto?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	49	65%
MEDIO	12	16%
BAJO	14	19%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 8



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

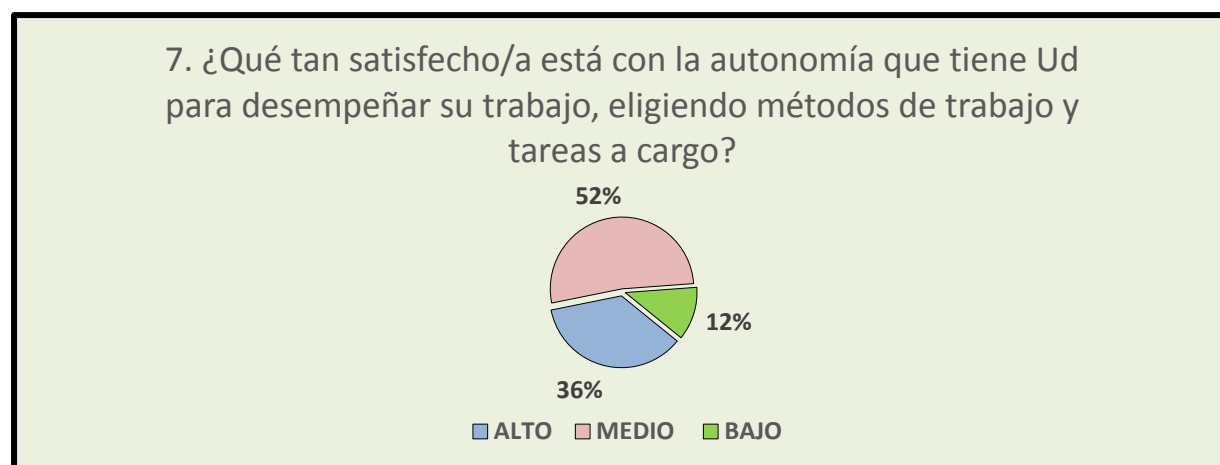
Del total de 75 personas que pertenecen al 100% de encuestados, en la sexta pregunta se evidencia que el 65% dijo sentirse satisfecho altamente satisfecho con las oportunidades que le han ofrecido para ascender. El 16% señaló que tan sólo medianamente se encontraba satisfecho, y el 19% manifestó que tiene un bajo nivel de satisfacción.

Tabla 21 Pregunta 7 Encuesta de Satisfacción Laboral

7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la autonomía que tiene Ud para desempeñar su trabajo, eligiendo métodos de trabajo y tareas a cargo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	27	36%
MEDIO	39	52%
BAJO	9	12%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 9



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

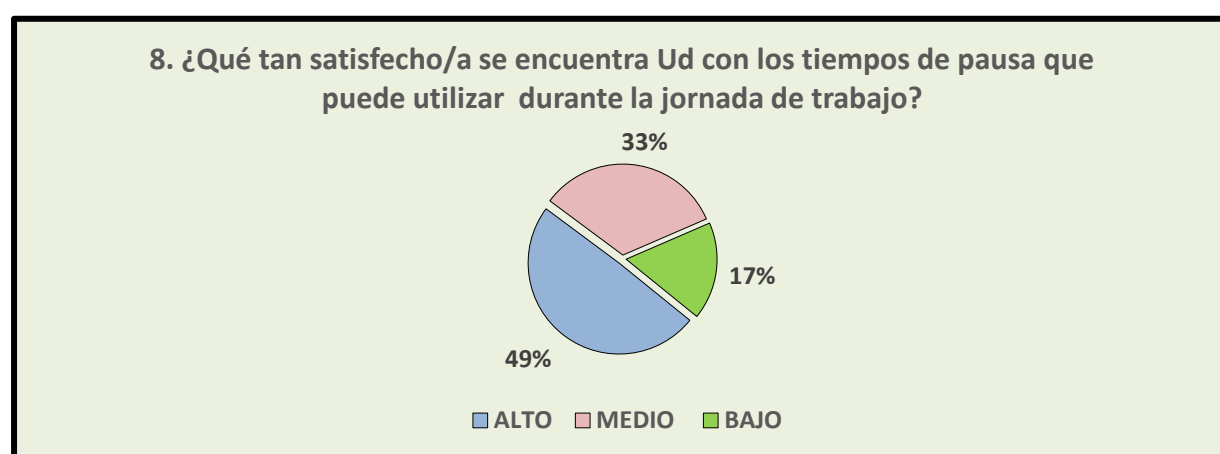
Interpretación

En relación a la séptima pregunta que señala “qué tan satisfecho está con la autonomía que tiene para desempeñar su trabajo, eligiendo métodos de trabajo y tareas a cargo”; el 52% señaló que tan sólo medianamente, frente a un 36% que dijo que estaba altamente satisfecho y el 12% restante manifestó que en lo absoluto.

Tabla 22 Pregunta 8 Encuesta de Satisfacción Laboral

8. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra Ud con los tiempos de pausa que puede utilizar durante la jornada de trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	37	49%
MEDIO	25	33%
BAJO	13	17%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 10

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

La pregunta octava “qué tan satisfecho está usted con los tiempos de pausa que puede utilizar durante la jornada laboral en su trabajo”, y los resultados fueron así:

El 49% dijo estar altamente satisfecho. El 33% señaló que tan sólo medianamente satisfechos y el 17% manifiesta que tiene un bajo nivel de satisfacción.

Tabla 23 Pregunta 9 Encuesta de Satisfacción Laboral

9. ¿Qué tan satisfecho/a esta Ud con las oportunidades de aprendizaje que tiene en su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	59	79%
MEDIO	15	20%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 11



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

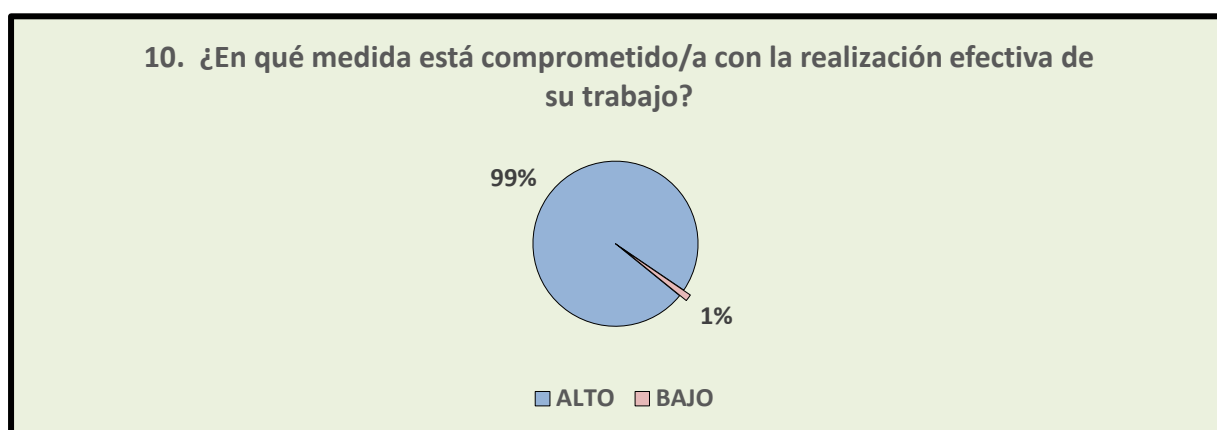
Con relación a la pregunta nueve, el 79% señaló estar altamente satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que tiene en el trabajo, frente a un 20% que manifestó estar satisfecho medianamente, y el 1% dijo estar en un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 24 Pregunta 10 Encuesta de Satisfacción Laboral

10. ¿En qué medida está comprometido/a con la realización efectiva de su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	74	99%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 12



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

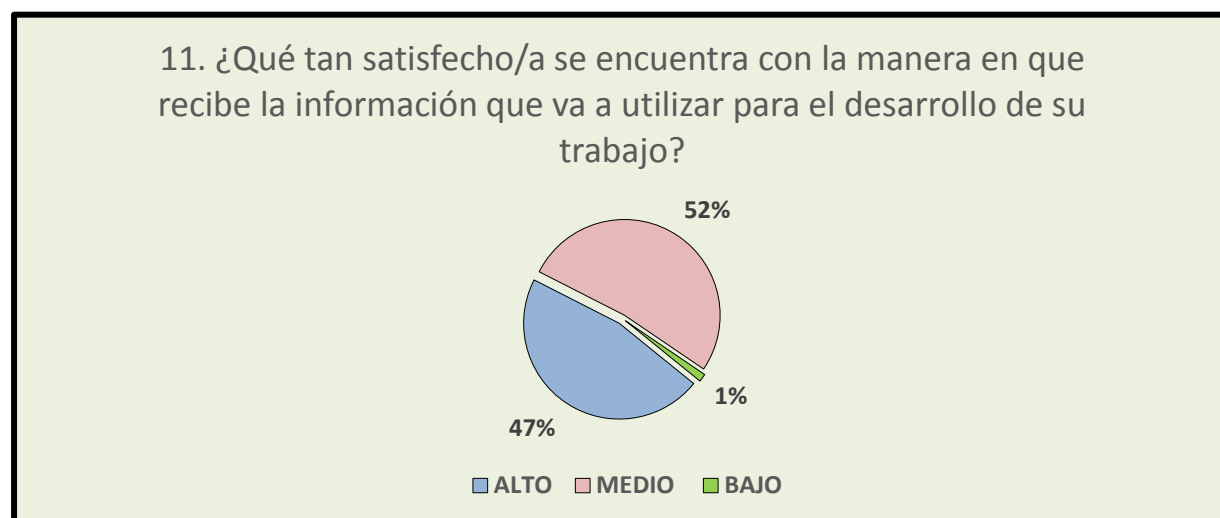
La pregunta diez muestra los siguientes resultados. De las 75 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 99%, manifiestan estar altamente comprometidos con la realización efectiva del trabajo asignado frente a al 1% que señaló que tan sólo en baja medida. Esto implica que la mayoría del personal del departamento del Call Centre de la empresa pública CNT-EP, cuenta con las herramientas necesarias para brindar una atención personalizada y con excelencia.

Tabla 25 Pregunta 11 Encuesta de Satisfacción Laboral

11. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la manera en que recibe la información que va a utilizar para el desarrollo de su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	35	47%
MEDIO	39	52%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 13



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

En relación a la pregunta 11, de los 75 encuestados que corresponde al 100%, el 52%, manifiestan que se encuentran medianamente satisfechos con la manera en que se recibe la información que van a utilizar para el desarrollo de su trabajo. El 47% indica que se encuentra altamente satisfecho y tan sólo el 1% señala que tiene un bajo nivel de satisfacción.

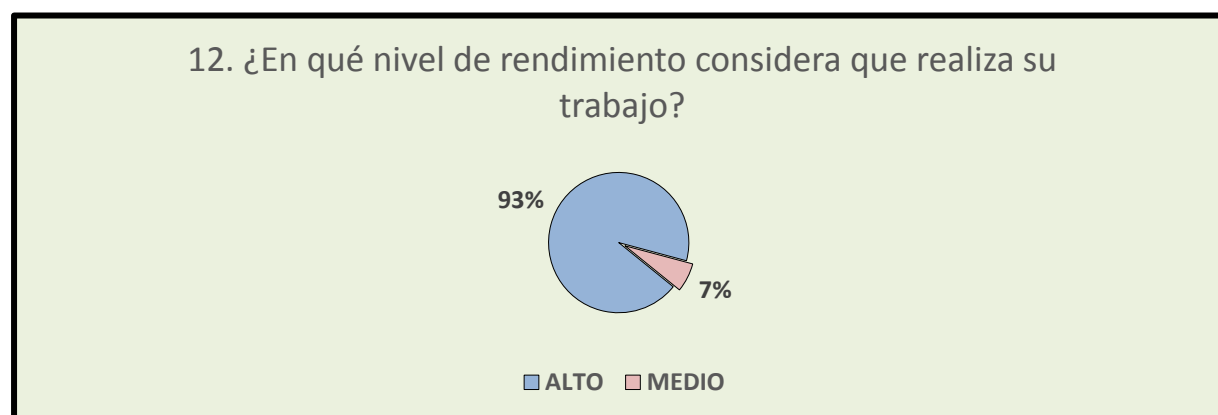
Esto implica que la mayoría del personal del Call Center considera que la manera como recibe la información para el buen desempeño de sus labores, no es el más apropiado o correcto.

Tabla 26 Pregunta 12 Encuesta de Satisfacción Laboral

12. ¿En qué medida de excelencia considera que realiza su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	70	93%
MEDIO	5	7%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 14



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

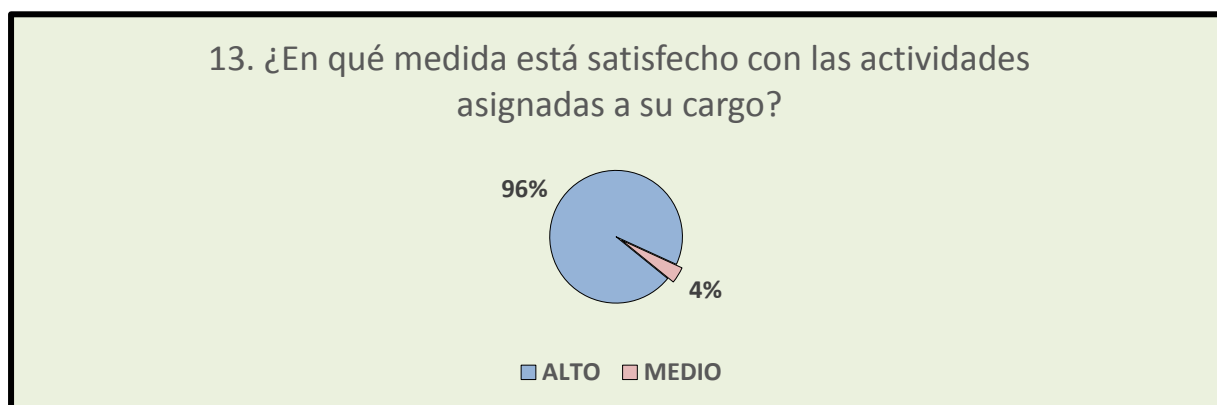
Se evidencia en la pregunta 12, que hay el 93% de los encuestados manifiesta que realiza en su trabajo en un alto nivel de excelencia y el 7% indicó que tan en un nivel medio.

Tabla 27 Pregunta 13 Encuesta de Satisfacción Laboral

13. ¿En qué medida está satisfecho con las actividades asignadas a su cargo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	72	96%
MEDIO	3	4%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 15



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

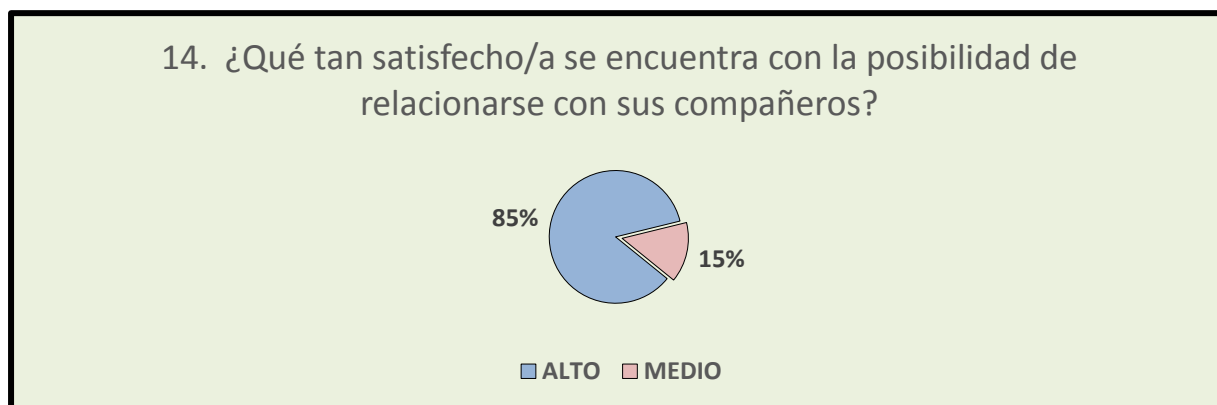
En relación a la pregunta 13, los resultados señalan que el 96% de las personas encuestadas se encuentran altamente satisfechas con las actividades asignadas al cargo, frente a un bajo 4% que dijo estarlo tan sólo medianamente. Este resultado nos manifiesta que en el Call Center de CNP-EP los colaboradores no tienen conflicto de rol.

Tabla 28 Pregunta 14 Encuesta de Satisfacción Laboral

14. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la posibilidad de relacionarse con sus compañeros?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	64	85%
MEDIO	11	15%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 16



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

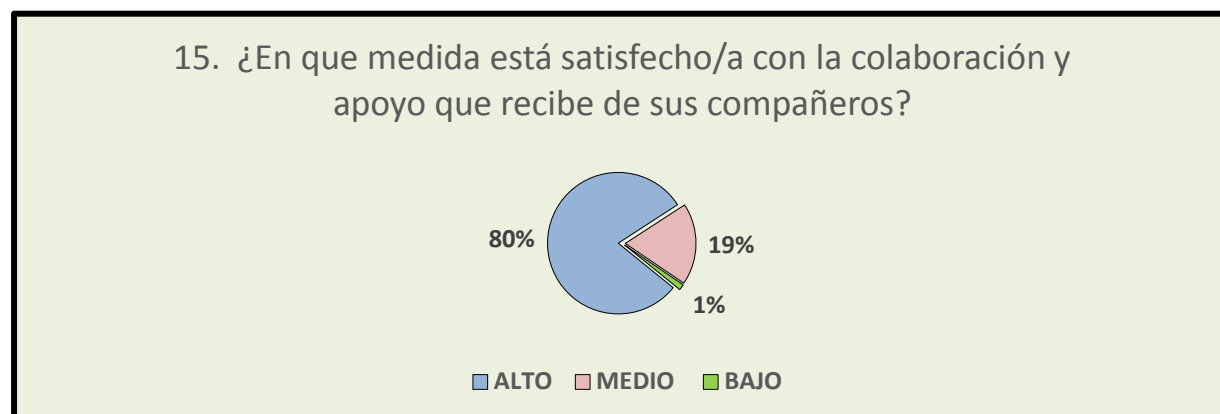
La pregunta 14 evidencia que el 85% de los colaboradores dice estar altamente satisfecho con la posibilidad de relacionarse con sus compañeros. Tan sólo el 15% señala que medianamente está satisfecho con esta situación.

Tabla 29 Pregunta 15 Encuesta de Satisfacción Laboral

15. ¿En que medida está satisfecho/a con la colaboración y apoyo que recibe de sus compañeros?		
RESPUESTA	15. ¿En que medida está satisfecho/a con la colaboración y apoyo que recibe de sus compañeros?	PORCENTAJE
ALTO	60	80%
MEDIO	14	19%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

Gráfico 17



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. **Responsable:** John Rivadeneira.

Interpretación

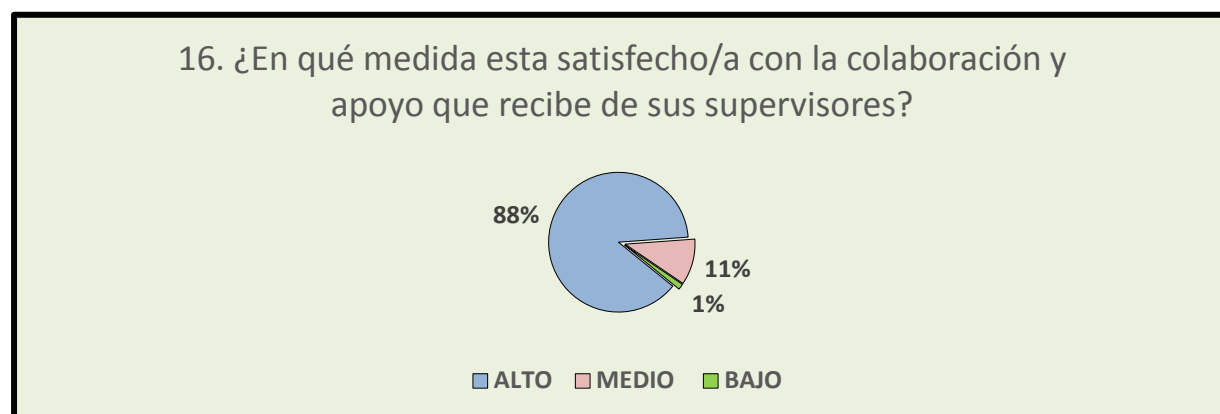
La pregunta 15 evidencia los siguientes resultados. Un elevado 80% de los encuestados dijo estar altamente satisfecho con la colaboración y apoyo que recibe por parte de sus compañeros. El 19% restante señaló que tan sólo medianamente y el 1% indicó que tiene un bajo nivel de satisfacción.

Se puede apreciar que el personal se encuentra laborando con agrado con sus compañeros.

Tabla 30 Pregunta 16 Encuesta de Satisfacción Laboral

16. ¿En qué medida esta satisfecho/a con la colaboración y apoyo que recibe de sus supervisores?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	66	88%
MEDIO	8	11%
BAJO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 18

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

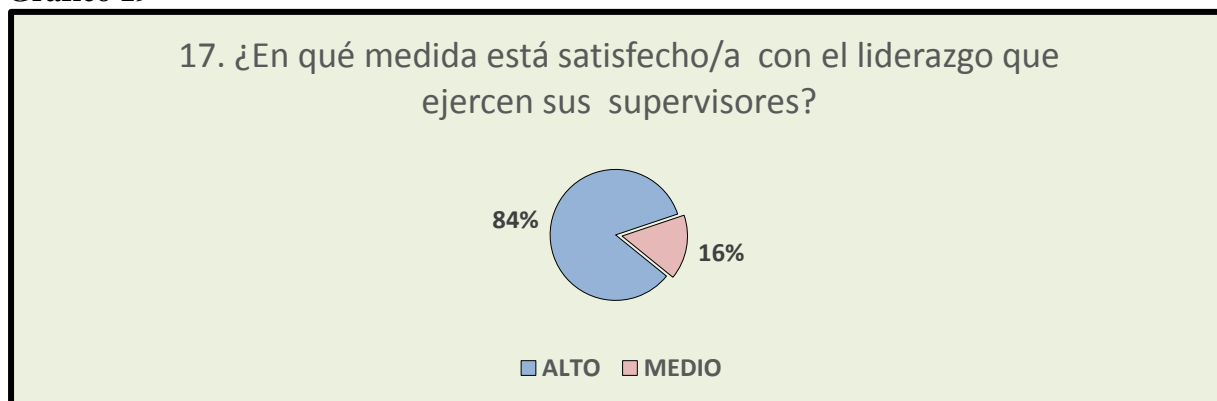
La pregunta 16 permite apreciar los siguientes resultados. Un elevado 88% de los encuestados dijo estar altamente satisfecho con la colaboración y apoyo que recibe por parte de sus supervisores. El 11% restante señaló que tan sólo medianamente y el 1% indicó que siente un bajo nivel de satisfacción.

Tabla 31 Pregunta 17 Encuesta de Satisfacción Laboral

17. ¿En qué medida está satisfecho/a con el liderazgo que ejercen sus supervisores?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	63	84%
MEDIO	12	16%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 19



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

Al igual la pregunta 17 señala que el 84% del total de personas encuestadas, dice estar altamente satisfecho con el liderazgo que ejercen sus supervisores, frente al 16% que manifiesta que tan sólo medianamente.

Tabla 32 Pregunta 18 Encuesta de Satisfacción Laboral

18. ¿En qué medida esta satisfecho/a con las relaciones sociales que existen en su trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	54	72%
MEDIO	19	25%
BAJO	2	3%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 20



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

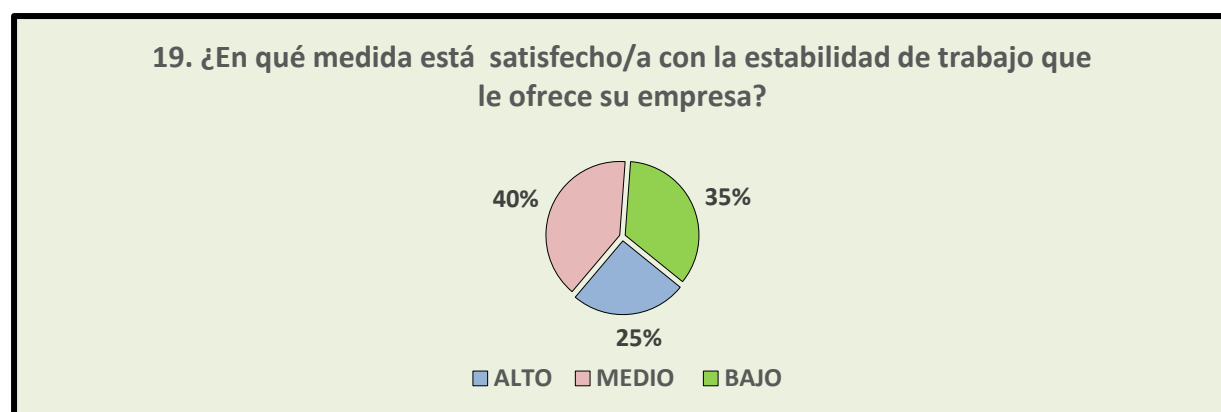
En relación a la pregunta 18, del 100% de encuestados que corresponde a 75 personas, el 72% manifestó que se encuentra altamente satisfecho con las relaciones sociales que existen en su trabajo. Un 25% señaló que se encuentra medianamente satisfecho, y el 3% restante dijo que se está expuesto a un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 33 Pregunta 19 Encuesta de Satisfacción Laboral

19. ¿En qué medida está satisfecho/a con la estabilidad de trabajo que le ofrece su empresa?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	19	25%
MEDIO	30	40%
BAJO	26	35%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Gráfico 21



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

De los encuestados que corresponde al 100%, a la pregunta 19, el 25%, consideran que se encuentra altamente satisfecho con la estabilidad de trabajo que le ofrece la CNT-EP. El 40% señala que tan sólo medianamente y el 35% restante indica que siente un bajo nivel de satisfacción.

Esto implica que la mayoría del personal del Call Center, al sumar los valores que arrojan las respuestas de medio y bajo, no sienten la estabilidad laboral que es tan indispensable para la tranquilidad del empleado y su buen desenvolvimiento. Situación ésta, que debería ser tomada en cuenta por el departamento de Talento Humano quien tendría que comunicarlo a la alta gerencia con el objeto de tomar medidas alternativas de satisfacción laboral.

Tabla 34 Pregunta 20 Encuesta de Satisfacción Laboral

20. ¿En qué medida está satisfecho/a con el reconocimiento que recibe por su trabajo realizado?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTO	31	41%
MEDIO	33	44%
BAJO	11	15%
TOTAL	75	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.
Gráfico 22



Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral. Responsable: John Rivadeneira.

Interpretación

Con relación a la pregunta 20, el 41% de los encuestados dijo que se encuentra altamente satisfecho con el reconocimiento que recibe por su trabajo realizado, frente a un alto 44% que manifestó que tan sólo medianamente y el 15% restante que señaló no estarlo.

Análisis y discusión de los resultados.

1) Planteamiento de Hipótesis

Hi: “Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P.”

Ho: Los Factores de Riesgos Psicosociales NO influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P.2

2) Nivel de significación

$$\alpha=0.05$$

3) Criterio

Rechace la Hi: si $\chi_c^2 \leq -9.487$ $\chi_c^2 \geq 9.487$ a dos colas

4) Cálculos

Frecuencias Observadas

Cuestionario Ista 21		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DESFAVORABLE	27	36,0	36,0	36,0
	FAVORABLE	24	32,0	32,0	68,0
	INTERMEDIO	24	32,0	32,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente SPSS: Autor John Rivadeneira

Encuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	48	64,0	64,0	64,0
	BAJO	7	9,3	9,3	73,3
	MEDIO	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente SPSS: Autor John Rivadeneira

CUESTIONARIO ISTAS * ENCUESTA DE SATISFACCION

			ENCUESTA DE SATISFACCION			Total
			ALTO	BAJO	MEDIO	
CUESTIONARIO ISTAS	DESAVORABLE	Recuento	3	7	17	27
		% de CUESTIONARIO ISTAS	11,1%	25,9%	63,0%	100,0%
	FAVORABLE	Recuento	24	0	0	24
		% de CUESTIONARIO ISTAS	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	INTERMEDIO	Recuento	21	0	3	24
		% de CUESTIONARIO ISTAS	87,5%	,0%	12,5%	100,0%
	Total	Recuento	48	7	20	75
		% de CUESTIONARIO ISTAS	64,0%	9,3%	26,7%	100,0%

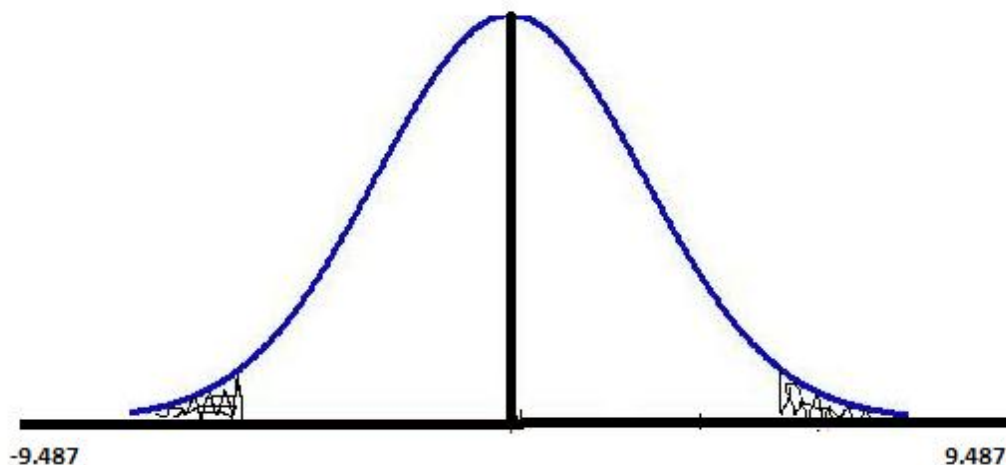
Fuente SPSS: Autor John Rivadeneira

Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson		52,721(a)	4	,000
Razón de verosimilitudes		63,019	4	,000
N de casos válidos		75		

Fuente SPSS: Autor John Rivadeneira

5) Decisión



Como el valor de Chi-cuadrado de Pearson es **52.72** que se encuentra fuera de la zona de aceptación valores $\chi_c^2 - 9.487$ y $\chi_c^2 \geq 9.487$ se rechaza la Hipótesis de investigación H_i “ Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P “ y se acepta la hipótesis alternativa H_o : Los Factores de Riesgos Psicosociales **NO** influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center de ventas de la CNT E.P.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que, el personal investigado se encuentra expuesto a importantes niveles de factores de riesgo psicosociales pero, estos no influyen en su satisfacción laboral, ya que la misma se encuentra en niveles que van desde mediano hasta alto; seguramente existen otros factores en la empresa que les permiten sentirse satisfechos en su trabajo.
- La hipótesis propuesta en la investigación no se comprueba, sin embargo el presente estudio da cabida a nuevas investigaciones que permitan conocer si los factores de riesgo psicosocial influyen de otras formas en los colaboradores de la CNT EP.
- Se identificaron de las 20 dimensiones que mide el cuestionario Ista 21 seis factores de riesgo psicosocial a los que los colaboradores se encuentran expuestos con estimación de más desfavorable, estos son doble presencia, esconder emociones, influencia, control de los tiempos, previsibilidad e inseguridad sobre el futuro que se
- Los factores de riesgo psicosocial no influyen en la gran mayoría de los colaboradores, debido a que por las diferencias individuales, para algunas personas es más fácil asimilar y adaptarse a condiciones de trabajo y por lo tanto no genera un nivel de satisfacción bajo para la mayoría de colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar nuevos estudios para determinar cuáles son los factores o condiciones de trabajo que inciden en la satisfacción laboral.
- Se recomienda al departamento de Talento Humano de CNT-EP del Call Center de Quito, desarrollar un plan preventivo que posibilite la ayuda y el control de las problemáticas de los empleados de ésta área para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

- El personal debe mantenerse dentro de un ambiente estable, organizado donde las eventualidades dañosas y los riesgos de trabajo sean controlados por parte de los directivos de la gerencia de Talento Humano.
- Se recomienda a la gerencia de Talento Humano de la organización CNT-EP, identificar y evaluar los factores de riesgo que periódicamente pueda existir en la empresa como es el caso del agotamiento por horarios nocturnos y que aumentan la probabilidad de que aparezcan efectos nocivos entre las personas expuestas.
- Incrementar las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente controlado o pautado, la diversificación, alargamiento o enriquecimiento de tareas, o la provisión de oportunidades para la continuidad entre las tareas individuales.

C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tangibles

- Vroom, V. (1979). *Motivación y Alta Dirección*. (p.23). México: Trillas.
- Meliá, J. (2007). *El factor humano en la seguridad laboral*. (pp. 22 -23). España: Lettera Publicaciones.
- Rodellar, A. (1988). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. (p.160). España: Publicaciones Digitales S.A.
- Gonzalez, R. (2003). *Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales*. (p.4). España: Paraninfo S.A.
- Cavas, F. (2002). *El acoso moral en el trabajo “mobbing”: relimitación y herramientas jurídicas para combatirlo*. (p3). España. Revista Actualidad Jurídica Arasandi no° 555 de 28 de noviembre de 2002.
- Pazmiño, C. (2008). *El Acoso Moral Laboral, Incidencia y Aplicabilidad en el Ecuador*. (p8). Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Flores, C. (2013). *Fundamentos de Seguridad y Salud Ocupacional*.
- Código de Trabajo Ecuatoriano, *Titulo IV De los riesgos del trabajo, Cap. I, Art. 347*. Corporación de Estudios y Publicaciones
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, *Decisión 584, Art 1, Literal e*.

Virtuales

- INSHT. (2000). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. España. Recuperado el 15 de julio del 2014 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf.
- Moncada, S. Llorens, C y Andrés, R. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas 21 (versión 2) para evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. (P16)*. Recuperado el 20 de julio del 2014, de <http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20copsoq%202.pdf>
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Perú. Recuperado el 17 de julio del 2014, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Márquez, M. (1987). *Satisfacción Laboral*. España. Recuperado el 10 de junio del 2014, de http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf.

- Pérez, T. (2007). *La Insatisfacción Laboral*. Granada. Recuperado el 10 de julio del 2014, de http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769.
- Manene, L. (2012). *Motivación y Satisfacción En El Trabajo Y Sus Teorías*. Recuperado el 01 de junio del 2014, de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>.
- Reyes, D. (2011). *Teoría de Frederick Herzberg*. Recuperado el 01 de junio del 2014, de <http://dianabrendareyes.blogspot.com/>

ANEXOS**Plan Aprobado****UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR****FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS****FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DE FIN DE CARRERA**

2011-2012

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

- **Carrera:** PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

- **Línea de Investigación:**

Salud ocupacional en las organizaciones de los diferentes sectores productivos y comunitarios; riesgos de trabajo en las organizaciones industriales, comerciales y de servicios.

- **Nombre del estudiante:** John Jairo Rivadeneira Silva
- **Nombre del Supervisor:** MSc. Antonio Rubén Chicaiza
- **Año lectivo:** 2012-2013

1. TÍTULO

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE CONTACT CENTER DE VENTAS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP EN QUITO.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día es un hecho indiscutible, que los avances tecnológicos ha influido de una manera determinante en el cambio y en el constante desarrollo de las industrias, a nivel internacional y nacional existen nuevos métodos de trabajo y por lo tanto nuevas condiciones de trabajo. En estas nuevas condiciones de trabajo es donde se generan y nacen situaciones que permiten el desarrollo de los factores o riesgos psicosociales, que afectan la satisfacción del ser humano en su lugar de trabajo.

Es por ello que es importante realizar un estudio que permita evaluar en el Contact Center de la CNT EP en Quito la influencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores que están expuestos.

El estudio permitirá que se adopten medidas preventivas o correctivas para minimizar el impacto de los Factores de Riesgos Psicosociales en la satisfacción laboral de las personas que trabajan en dicho lugar de trabajo. El talento humano, es decir el trabajador es el factor más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Por ello se dice que la organización es verdaderamente un ser vivo y social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes.

Su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar. El vertiginoso cambio en el entorno de las empresas implica que, más que vivir una época de cambios, vivimos un cambio de época.

Las nuevas tendencias en el mundo de la economía y del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, suponen un reto progresivamente creciente para las empresas, que sólo las mejor preparadas podrán superar para asegurar su supervivencia.

Repetidamente se ha comprobado, en ocasiones a través de las distintas experiencias, que estar "mejor preparado "significa simplemente, contar con un contingente humano integrado, sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos corporativos.

Para ello es necesario que existan condiciones de trabajo óptimas donde tanto gerentes como empleados mantengan una comunicación continua, donde no se vulnere el esfuerzo del trabajador por alcanzar sus metas, donde la motivación sea una de las principales metas por parte de los directivos. En fin, el sitio de trabajo deber ser un lugar de autorrealización donde se colabore al engrandecimiento de la empresa y al propio.

Por todo ello, se justifica la elaboración de la presente investigación, es su propósito de generar conciencia acerca de la importancia del buen manejo del personal como principal recurso de las empresas modernas y la concientización de que se deben eliminar todo conflicto y ambientes negativos que llevan al empleado a disminuir sus competencias tanto profesionales como de ser humano.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

3.1. Formulación del Problema

Es necesario analizar las relaciones socio laborales que otorguen bienestar a los empleados del área de contact center de la empresa CNT EP en la ciudad de Quito, con el fin de evaluar los riesgos psicosociales a los que se encuentra sometido, para poder brindar la ayuda necesaria y preventiva que ayude a un mejor desempeño del empleado/a, así como a elevar la motivación laboral y personal, determinando posibles factores de mobbing, estrés, falta de incentivos laborales, que se encuentren impidiendo la excelencia en el trabajo y más bien insatisfacción en su lugar de trabajo.

Para lograr este fin, deben ser analizadas y valoradas las condiciones de trabajo en todas las áreas de desenvolvimiento laboral, realizando una evaluación completa que nos permita determinar la problemática encontrada y ofrecer un plan preventivo al empleado/a, el cual le ayude a salir de los factores que le estén impidiendo realizar su trabajo con efectividad.

3.2. Preguntas

¿Existen factores de riesgo psicosocial inadecuados que afectan la satisfacción laboral?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que influyen en la satisfacción laboral?

¿Los colaboradores del contact center están expuestos a factores de riesgo psicosocial?

¿Se puede determinar el nivel de satisfacción laboral en relación a los factores de riesgo psicosocial inadecuados?

3.3. Objetivos

OBJETIVOS		
GENERAL	ESPECÍFICOS	PUNTUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Determinar si los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción de los trabajadores del Contact Center de Quito. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en la empresa. 	10
	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la satisfacción laboral del personal. 	10
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la satisfacción laboral de una persona. 	9
	<ul style="list-style-type: none"> Proponer un Plan Preventivo que permita establecer medidas de control para el mejoramiento de las condiciones laborales. 	9

Objetivo General

- Determinar si los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción de los trabajadores del Contact Center de Quito.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en la empresa.
- Evaluar la satisfacción laboral del personal.
- Identificar la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la satisfacción laboral de una persona.
- Proponer un Plan Preventivo que permita establecer medidas de control para el mejoramiento de las condiciones laborales.

3.4. Delimitación espacio temporal

Para la delimitación del contenido del presente estudio contamos con los siguientes aspectos:

- ❖ **Ámbito geográfico.-** El proceso investigativo se cumplirá en la empresa CNT S.A. de la ciudad de Quito ubicado en el Edf. Plaza Doral.
- ❖ **Período de tiempo.-** La investigación se realizará en el año lectivo 2012-2013.
- ❖ **Autoridades.-** Se cuenta con la autorización del Gerente de Contact Center Ing. María Dolores García para desarrollar la investigación.

4. MARCO TEORICO

4.1. Posicionamiento teórico

El fundamento teórico, se basa la Teoría de los dos factores planteada por Frederick Herzberg en esta teoría se plantea la existencia de factores motivacionales o satisfactorios y los de higiene o insatisfactorios.

La Teoría de Frederick Herzberg también se la conoce como la teoría de dos factores o teoría de la higiene. Afirmó que hay ciertas satisfacciones e insatisfacciones para los empleados en el trabajo, estos factores los definió en factores intrínsecos o factores motivacionales que están relacionadas con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos están asociados con la insatisfacción.

Factores de motivación.- Son aquellos en los que las personas tienen control, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las actividades del cargo, estos son (Logros – Reconocimiento – Independencia Laboral – Responsabilidad - Promoción), ya que estos factores están relacionados con el desempeño de la persona involucran sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo profesional además de las necesidades de autorrealización por tal razón están generan motivación y satisfacción en las personas. Según Herzberg el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, cuando son adecuados provocan satisfacción en los trabajadores.

Factores de higiene.- Los factores de higiene o extrínsecos están presentes en el ambiente de trabajo y abarcan condiciones con las que desempeñan las personas desarrollan su trabajo. Dichas condiciones son administradas por la empresa y están fuera del control de las personas. Según las investigaciones de Herzberg sólo los factores extrínsecos eran tomados en cuenta para la motivación de los trabajadores, por ejemplo, pues si el trabajo era considerado como una actividad desagradable era necesario apelar a incentivos, premios o políticas estimulantes, es decir incentivos externos a cambio de su labor (motivación positiva) o a castigos y sanciones (motivación negativa). Además manifiesta que cuando los factores higiénicos son óptimos solo evitan la insatisfacción de los empleados. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son

inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

4.2. Plan analítico:

CAPÍTULO 1

RIESGOS LABORALES

1. Que son los riesgos laborales.

1.1. Identificación de riesgos

1.2. Evaluación de riesgos

1.3. Control de riesgos

2. Diferencia entre riesgo y factor de riesgo.

3 Tipos de Riesgos Laborales

3.1 Riesgos físicos

3.2 Riesgos químicos

3.3 Riesgos mecánicos

3.4 Riesgos biológicos

3.5 Riesgos ergonómicos

3.6 Riesgos psicosociales

4 Consecuencias de los riesgos laborales

4.1 Accidente

4.2 Enfermedad Profesional

4.3 Daño a la Salud Psicológica

CAPÍTULO 2

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1. Evaluación de Riesgos Psicosociales

2.2. Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales

2.3. Factores de Riesgos Psicosociales que influyen en la Satisfacción Laboral del Call Center de la Corporación CNT EP de la ciudad de Quito.

1) Doble presencia

2) Esconder emociones

3) Influencia

4) Control de los tiempos a disposición

5) Previsibilidad

6) Inseguridad sobre el futuro

2.4. Condiciones de trabajo

2.5. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing

2.5.1. Consecuencias del Mobbing laboral

2.6. El estrés en la empresa

2.6.1 Factores desencadenantes del estrés

CAPÍTULO 3

LA SATISFACCIÓN LABORAL

3.1 SATISFACCIÓN LABORAL

3.2 La Motivación

3.3 Teoría de Frederick Herzberg

5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

- Enfoque cualitativo: porque se explican los elementos del problema a investigar.

6. TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación será del tipo Correlacional: porque definirá el tipo de asociación o relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

7. FORMULACION DE HIPOTESIS

“Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P.”

7.1. Planteamiento de hipótesis

“Los Factores de Riesgos Psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del contact center ventas de la CNT E.P.”

7.2. Identificación de variables

Variable independiente:

Factores de riesgo psicosocial

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

7.3. Construcción de indicadores y medidas

VARIABLES INDEPENDIENTE	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO PARA MEDIR
----------------------------	-----------	--------	---------------------------

Factores de Riesgo Psicosocial	7. Exigencias Psicológicas 8. Control Sobre el Trabajo 9. Inseguridad sobre el futuro 10. Apoyo social y calidad de liderazgo 11. Doble Presencia 12. Estima	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable • Intermedia • Desfavorable 	CoPsoQ Cuestionario Istas 21 versión 1.5
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	MEDIDA	INSTRUMENTO PARA MEDIR
Satisfacción Laboral	Nivel de satisfacción	Alto Medio Bajo	Encuesta

8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño Cualitativo (no experimental)

Porque se observaran los hechos tal y como ocurre.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

La presente investigación utilizará los siguientes métodos:

Método Inductivo. Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación, sea de

carácter general. (Bernal, César Augusto. (2006) *Metodología de la Investigación*, México: Pearson)

Este método será empleado con la finalidad de efectuar una observación y registro de los hechos, para proceder al análisis de lo observado, estableciéndose como consecuencia definiciones claras de cada uno de los conceptos analizados. Luego se clasificará los hechos, formulándose finalmente proposiciones o enunciados, inferidos del proceso investigativo.

Método analítico. Porque descompondremos un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo (empresa de telecomunicaciones), a fin de estudiarlas en forma individual (investigación de campo a través de la encuesta en los Departamentos de Call Center).

Método sintético. Integraremos los componentes dispersos del objeto general, es decir, los perfiles de los profesionales responsables del área de recursos humanos en cada una de las empresas investigadas, a fin de estudiarlos en su totalidad, para poder establecer conclusiones y recomendaciones útiles y generales.

Método deductivo. Emplea el razonamiento, partiendo de conclusiones ya establecidas, a fin de llegar a hechos particulares, útiles para nuestra investigación.

9.1 . Población y muestra

9.1.1. Características de la población o muestra

Se trabajará con la totalidad de la población del Contact Center de CNT EP 75 personas.

10. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR

La presente investigación utilizará los siguientes métodos:

Método Inductivo. Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación, sea de carácter general.

Este método será empleado con la finalidad de efectuar una observación y registro de los hechos, para proceder al análisis de lo observado, estableciéndose como consecuencia definiciones claras de cada uno de los conceptos analizados. Luego se clasificará los hechos, formulándose finalmente proposiciones o enunciados, inferidos del proceso investigativo.

Método analítico. Porque descompondremos un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo (empresa de telecomunicaciones), a fin de estudiarlas en forma individual (investigación de campo a través de la encuesta en los Departamentos de Call Center).

Método sintético. Integraremos los componentes dispersos del objeto general, es decir, los perfiles de los profesionales responsables del área de recursos humanos en cada una de las empresas investigadas, a fin de estudiarlos en su totalidad, para poder establecer conclusiones y recomendaciones útiles y generales.

Método deductivo. Emplea el razonamiento, partiendo de conclusiones ya establecidas, a fin de llegar a hechos particulares, útiles para nuestra investigación.

La presente investigación utilizará las siguientes técnicas:

Técnica de la Observación.- Para realizar un diagnóstico previo sobre las condiciones de trabajo de los colaboradores.

Encuesta de Satisfacción Laboral.

La presente investigación utilizará las siguientes instrumentos:

Cuestionario Ista 21. Versión 1.5

El método COPSQ es un instrumento internacional basado en la Teoría General del Estrés y sirve para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos. El cuestionario fue

utilizado en la CNT EP, empleando la versión media, que sirve para organizaciones con más de 25 colaboradores. Constituye un instrumento de evaluación y prevención reconocido internacionalmente y mide 20 dimensiones psicosociales.

El cuestionario ha sido estandarizado con valores de referencia de una muestra de 5100 personas del grupo asalariado de España, los mismos que fueron distribuidos en tres partes iguales, de tal manera que se puede en base a los valores de referencia determinar 3 situaciones: desfavorable de color rojo, situación intermedia de color amarillo y situación favorable de color verde. (Moncada S, Llorens C y Andrés R, 2014, p.16). El cuestionario ha sido reconocido por organismos como la OMS y es de uso gratuito, aplicable para cualquier organización y permite garantizar la participación de todos los colaboradores.

La encuesta fue validada mediante una aplicación piloto, en personas de la empresa que no fueron parte de la investigación.

11. FASES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

1. Estudiar la problemática y promover la elaboración un plan de prevención de riesgos.
2. Recolección de información mediante entrevistas, encuestas, observación
3. Análisis de datos
4. Identificación de riesgos psicosociales
5. Elaboración plan preventivo de intervención
6. Elaboración de recomendaciones y conclusiones
7. Presentación informe final

12. PLAN DE ANALISIS DE LOS RESULTADOS

- El plan debe ser construido tomando en cuenta los objetivos específicos y los resultados esperados de acuerdo a las variables de estudio.

Objetivo de investigación:

Evaluación de riesgos psicosociales

Resultados según variables:

- Presencia de satisfacción laboral

Resultados según variables:

Causas del desarrollo de Factores Psicosociales.

Medida en la que la presencia de factores psicosociales, afecta a las personas que trabajan en el Contact center.

Control del desarrollo de problemas de salud causados por factores psicosociales.

Información básica para la toma de medidas correctivas y preventivas ante la presencia de factores psicosociales.

13. RESPONSABLES

- Rivadeneira Silva John Jairo
- MSc Antonio Rubén Chicaiza

14. RECURSOS

14.1. Recursos Materiales

Material Fungible	Lapicero, hojas, libretas de apuntes, carpetas
Tecnológico	Computadora, impresora, proyector, internet, cámara fotográfica
Bibliográfico	Libros, revistas, periódicos, documentos referentes al tema.
Infraestructura	El área de Contact Center

14.2. Recursos Económicos

En este ítem consideraremos todos los recursos de orden económico que se generen como parte de la investigación presente; es decir los gastos en los que se incurrirá para el estudio.

14.3 Recursos tecnológicos

Utilizaremos todo recurso propuesto por la tecnología como el computador, la web, copiadora y demás recursos que precisemos para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

PRESUEPUESTO			
Descripción	Valor Unitario	Cantidad	Costo Total
Lapicero	\$ 0,15	5	\$ 0,75
Copias	\$ 0,05	1000	\$ 50,00
Carpetas	\$ 0,20	10	\$ 2,00
Libreta de apuntes	\$ 3,00	2	\$ 6,00
Computadora	\$ 700,00	1	\$ 700,00
Impresiones	\$ 0,05	1000	\$ 50,00
Proyector	\$ 450,00	1	\$ 450,00
Internet	\$ 20,00	12	\$ 240,00
Cámara Fotográfica	\$ -	1	\$ -
Periódicos	\$ 1,00	30	\$ 30,00
Libros	\$ 20,00	5	\$ 100,00
Papel Universitario	\$	20	\$

	1,00		20,00
Otros	\$ 200,00	1	\$ 200,00
		TOTAL	\$ 1.848,75

15. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- El proceso de la investigación durará un año.
- Para el efecto se considera desde octubre 2011 a octubre 2012
- En este tiempo se incluye la fase destinada a la elaboración del plan de investigación (Primer Trimestre).

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mzo.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.
SELECCIÓN DE TEMA Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA													
BUSQUEDA DE BIBLIOGRAFÍA													
ELABORACIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN													
PRESENTACIÓN DEL INFORME DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN													
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN													
ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS													
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE, CUESTIONARIOS, OBSERVACIÓN, ENCUESTAS													
DESARROLLO DE LOS CAPÍTULOS DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN													
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS													
ELABORACIÓN PLAN PREVENTIVO													
ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES													
REVISIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN													
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN													
PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN													

16. BIBLIOGRAFÍA

Vroom, V. (1979). Motivación y Alta Dirección. (p.23). México: Trillas.

Meliá, J. (2007). El factor humano en la seguridad laboral. (pp. 22 -23). España: Lettera Publicaciones.

Rodellar, A. (1988). Seguridad e Higiene en el Trabajo. (p.160). España: Publicaciones Digitales S.A.

Gonzalez, R. (2003). Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales. (p.4). España: Paraninfo S.A.

Cavas, F. (2002). El acoso moral en el trabajo “mobbing”: relimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. (p3). España. Revista Actualidad Jurídica Arasandi no° 555 de 28 de noviembre de 2002.

Pazmiño, C. (2008). El Acoso Moral Laboral, Incidencia y Aplicabilidad en el Ecuador. (p8). Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Flores, C. (2013). Fundamentos de Seguridad y Salud Ocupacional.

Código de Trabajo Ecuatoriano, Título IV De los riesgos del trabajo, Cap. I, Art. 347. Corporación de Estudios y Publicaciones

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Art 1, Literal e.

Fecha de presentación:

Ciudad de Quito 18-12-2012.

.....
Rivadeneira Silva John Jairo

.....
MSc Antonio Rubén Chicaiza

Documento revisado: 16.11.2011

Dr. Nélon Rodríguez – Vicedecano

DR. Juan E. Lara S. – Director Instituto de Investigación y Posgrado

Dra. Silvia Mancheno – Coordinadora Unidad de Vinculación con la Sociedad

PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA

Propuesta de Plan Preventivo para el control de los factores de riesgo psicosocial, evaluados a través de las ISTAs²¹, a los que están expuestos los trabajadores del Call Center de Ventas de CNT-EP de la ciudad de Quito.

6.1. OBJETIVO

Desarrollar un plan preventivo que propenda al control de los factores de riesgo psicosociales encontrados en los trabajadores del Call Center de Ventas de la organización CNT-EP de la ciudad de Quito, basando en el aumento de incentivos y mejoramiento del entorno para el trabajador.

6.2. RESPONSABLES

Gerencia General

Departamento de Talento Humano

Supervisores

Psicóloga

6.3. ACTIVIDADES

Previo a la realización de la presente propuesta, se evaluó al personal del Call Center de Ventas de la empresa CNT-EP de Quito, donde se obtuvieron los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentra expuesto dicho personal. Los factores de riesgo psicosocial hallados fueron los siguientes: Doble presencia, Esconder emociones, Influencia, Control de los tiempos a disposición, Previsibilidad e Inseguridad sobre el futuro. Esto fue evaluado a través del cuestionario de las ISTAS21.

La presente propuesta sugiere crear estrategias para disminuir el impacto de estos factores psicosociales como se muestra a continuación:

PLAN DE ACCIONES FRENTE A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL CALL CENTER DE CNT-EP QUITO

FACTOR RIESGO	PROPUESTA	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Doble Presencia	La organización del trabajo en la empresa, se deben organizar las tareas y flexibilizar los horarios de trabajo con el objeto de que los empleados puedan ejecutar una actividad completa, alejando de esta manera, los riesgos psicosociales de incertidumbre y rutina frente a la doble presencia, mejorando su independencia y aumentando su responsabilidad, al punto de que se encuentre posibilitada de realizar su trabajo en un menor tiempo.	SUPERVISORES	MENSUALMENTE	
	Guardería Infantil.- Comunicar a los colaboradores que se encuentra disponible la Guardería para los hijos de los empleados.	GATH	INDUCCIÓN O REINDUCCIÓN LABORAL	
	Horarios de estudio: Facilitar horarios de trabajo tomando en cuenta los horarios de estudio de los colaboradores	SUPERVISORES	MENSUALMENTE	

Esconder emociones	<p>Proponer una política nueva de gestión de personal: Diseñar un documento escrito acerca de principios de gestión del personal del Call Center y procedimientos para implementarlos donde se contemple que el trabajador en sus espacios de Control de los tiempos a disposición, logre desestresarse, motivarse, en la actividad breve que realizará en ese período, sacando de manera (fuera de su tarea) sus emociones y así pueda continuar con renovadas fuerzas.</p>	GERENCIA DE CONTACT CENTER	INMEDIATO	
	Formar al trabajador y a superiores para la implementación de la nueva política de personal.	GATH	2013	
Influencia	<p>Ampliar los puestos horizontalmente.- Esto permitirá la diversificación de las tareas. La ampliación horizontal da a los empleados responsabilidades y control que antes estaban asignados a la administración. Procurar cerrar parcialmente la brecha entre los</p>	SUPERVISORES	INMEDIATO	

	aspectos de “hacer” y “controlar” el puesto, y mejorar así la autonomía del empleado.			
	Al ampliar los puestos de esta manera, se logra minimizar el esquema burocrático de poder organizacional, esto quiere decir, que las barreras de comunicación entre clientes internos mejora drásticamente y libera procesos de valor agregado a los procedimientos que se estén llevando a cabo durante la prestación de servicio.	GERENCIA DE CONTACT CENTER	INMEDIATO	

Control de los tiempos a disposición	Establecer políticas de descansos rápidos, donde el trabajador pueda liberar tensiones, realizar alguna llamada, tomarse un café o simplemente organice la carga de su trabajo y su prioridad. El rendimiento del empleado será mejor y motivante ya que al disponer de tiempos a nivel privado, podrá desarrollar su trabajo con renovadas fuerzas.	GERENCIA DE CONTACT CENTER	INMEDIATO	
Previsibilidad	Coordinar el departamento de Talento Humano con la Alta Gerencia de CNT-EP, cursos y seminarios de actualización y manejo nuevas técnicas e instrumentos para el personal, de tal manera que éste altamente calificado y preparado para desarrollar su actual gestión y posteriores que pueda asumir como consecuencia de esta preparación.	GATH	2013	REALIZAR PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL.

Inseguridad sobre el futuro	Abrir canales de retroalimentación.- La gerencia de Talento Humano debe abrir canales de retroalimentación con el fin de que los trabajadores no sólo conozcan su buen desempeño en las tareas y funciones asignadas, sino a la vez conocer si su desempeño va mejorando, no es bueno o se ha quedado estancando en la misma constante.	GATH Y GERENCIA DE CONTACT CENTER	INMEDIATO	
	La retroalimentación debe ser recibida de manera directa cuando el empleado se encuentra realizando el trabajo y no cuando la supervisión se lo proporcione ocasionalmente. Es importante encontrar más y mejores formas de que el empleado reciba una retroalimentación precisa sobre su desempeño.	SUPERVISORES	INMEDIATO	

	<p>Identificando el factor motivacional del trabajador y utilizando técnicas efectivas, como el enriquecimiento del puesto, el director o gerente podrá crear las condiciones adecuadas para canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a la empresa o institución y a la misma persona.</p>	SUPERVISORE S	INMEDIATO	
	<p>También es importante que tenga la competencia y el entrenamiento en interpretación de los reclamos o quejas hechas por los clientes y usuarios del Call Center de CNT-EP, estarán en capacidad y podrán interpretarlas siendo capaz de proponer soluciones viables de servicio y poder manejar la información de una forma objetiva.</p>	SUPERVISORE S	INMEDIATO	

	<p>Establecer políticas de incentivos y promoción.- La empresa, como responsabilidad ética, laboral y moral debe mantener políticas de promociones e incentivos, además de ofrecer al trabajador un salario equitativo que vaya de acuerdo con el nivel de vida del país y a las funciones que desempeña dentro de la organización.</p>	GATH Y GERENCIA DE CONTACT CENTER	2013	DESARROLLAR PROCEDIMIENTO PARA INCENTIVOS
	<p>Realizar análisis y estudio para renovación de contratos temporales o realización de contratos a plazo fijo para el personal del Call Center de CNT-EP se sienta seguro, su motivación y desempeño será mucho mejor.</p>	GATH	2013	

Glosario técnico

Accidente Initienere.- Suceso imprevisto que sucede en el transcurso del domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

Autonomía.- En filosofía y psicología, a la autonomía personal en filosofía, psicología y sociología, es la capacidad de tomar decisiones sin intervención ajena.

Burnout.- El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

Desinterés.- Desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto.

Ergonomía.- Es la disciplina tecnológica que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.¹ Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización.

Estatus.- Estatus, o en su pura forma latina status, es el estado o posición de algo dentro de un marco de referencia dado.

Homeostasis.- La homeostasis (del griego homo (ὅμος), "similar",¹ y estasis (στάσις), "estado", "estabilidad")² es una propiedad de los organismos vivos que consiste en su capacidad de mantener una condición interna estable compensando los cambios en su entorno mediante el intercambio regulado de materia y energía con el exterior (metabolismo). Se trata de una forma de estado estacionario dinámico que se hace posible gracias a una red de sistemas de control realimentados que constituyen los mecanismos de autorregulación de los seres vivos. Ejemplos de homeostasis son la regulación de la temperatura y el balance entre acidez y alcalinidad (pH).

Impulso.- Según la definición de la Real Academia Española, el significado de esta palabra hace referencia a la acción y efecto de impulsar. También es definido como una fuerza que aplicada a una cosa hace que se mueva o como la ayuda que se le presta a una cosa para que crezca, se desarrolle y tenga éxito. También puede ser el deseo intenso que lleva a hacer una cosa de manera inesperada y sin pensar en las consecuencias, la emoción que lleva a realizar algo de forma intempestiva.

INSHT.- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Madurez psicológica.- Edad o momento en el cual una persona adquiere buen juicio y prudencia, lo que implica: "autonomía", "conductas apropiadas a las circunstancias",

"ponderación y equilibrio", "estabilidad", "responsabilidad", "cercanía afectiva", "claridad en objetivos y propósitos", "dominio de sí mismo".

Moobing.- Este término inglés puede traducirse al castellano como acoso u hostigamiento hacia una persona, con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima, que en general acabará por sufrir depresión, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Necesidad.- Una necesidad es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

NTP.- Nota técnica de prevención.

OMS.- Organización Mundial de la Salud

Previsibilidad.- Predecible, previsible, pronosticable.

Riesgo.- Es la combinación de la probabilidad y la consecuencia que puede causar lesión.

Voluntad.- Voluntad es la facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Propiedad que se expresa de forma consciente en el ser humano y en otros animales para realizar algo con intención de un resultado.

Cuadros, gráficos, fotografías, instrumentos.

Encuesta de satisfacción

ENCUESTA		
INSTRUCCIONES		
La siguiente encuesta, está compuesta por 20 preguntas es de carácter anónima y tiene como finalidad obtener información de las condiciones en las que Ud realiza su trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y responda con totalidad sinceridad.		
No.	PREGUNTAS	SELECCIONE SU RESPUESTA
1	¿En qué medida está satisfecho/a con el rol de trabajo asignado por su supervisor de turno?	
2	¿En qué medida está satisfecho/a con la remuneración que percibe?	
3	Si en su organización existen capacitaciones fuera de su horario de trabajo; rotación de horarios o extensión de jornadas de trabajo que afectan las funciones o responsabilidades que tiene en su hogar. ¿Indique cuál es su nivel de satisfacción ante esta situación?	
4	¿En qué medida está satisfecho/a con los protocolos de servicio que debe utilizar para atender al cliente?	
5	¿En qué medida está satisfecho/a con los conocimientos que ha recibido en las capacitaciones organizadas por su empresa para desempeñar mejor su trabajo?	
6	¿En qué medida está satisfecho/a con las oportunidades que le han ofrecido para ascender de puesto?	
7	¿Qué tan satisfecho/a está con la autonomía que tiene Ud para desempeñar su trabajo, eligiendo métodos de trabajo y tareas a cargo?	
8	¿Qué tan satisfecho/a se encuentra Ud con los tiempos de pausa que puede utilizar durante la jornada de trabajo?	
9	9. ¿Qué tan satisfecho/a esta Ud con las oportunidades de aprendizaje que tiene en su trabajo?	
10	10. ¿En qué medida está comprometido/a con la realización efectiva de su trabajo?	
11	11. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la manera en que recibe la información que va a utilizar para el desarrollo de su trabajo?	
12	¿En qué nivel de rendimiento considera que realiza su trabajo?	
13	¿En qué medida está satisfecho con las actividades asignadas a su cargo?	
14	14. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la posibilidad de relacionarse con sus compañeros?	
15	15. ¿En que medida está satisfecho/a con la colaboración y apoyo que recibe de sus compañeros?	
16	¿En qué medida esta satisfecho/a con la colaboración y apoyo que recibe de sus supervisores?	
17	¿En qué medida está satisfecho/a con el liderazgo que ejercen sus supervisores?	
18	¿En qué medida esta satisfecho/a con las relaciones sociales que existen en su trabajo?	
19	¿En qué medida está satisfecho/a con la estabilidad de trabajo que le ofrece su empresa?	
20	¿En qué medida está satisfecho/a con el reconocimiento que recibe por su trabajo realizado?	
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		
Elaborada por: John Rivasneira		

Cuestionario IstaS 21.



I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres:

- ☐ Mujer
☐ Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

- ☐ Menos de 26 años
☐ Entre 26 y 35 años
☐ Entre 36 y 45 años
☐ Entre 46 y 55 años
☐ Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

- ☐ Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
☐ Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
☐ Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
☐ Sólo hago tareas muy puntuales
☐ No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. *Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

- ☐ Excelente
☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

6. Por favor, di si te parece **CIERTA O FALSA** cada una de las siguientes frases. **Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Creo que mi salud va a empeorar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mi salud es excelente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido **DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS**. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Has tenido mucha energía?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Te has sentido cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**.

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) No he podido dormir bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) He estado irritable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Me he sentido agobiado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Te ha faltado el aire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

4

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCV 2005. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

Informe preliminar istas21

Página 106

9. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. *Señala únicamente una opción.*

☐ VENTAS

10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. *Si has ocupado dos o más puestos señálos.*

☐ Supervisor

☐ Operador de Contact Center

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

☐ No

☐ Generalmente de nivel superior

☐ Generalmente de nivel inferior

☐ Generalmente del mismo nivel

☐ Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

☐ No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

☐ Siempre

☐ Muchas veces

☐ Algunas veces

☐ Sólo alguna vez

☐ Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

- ☐ Sí
- ☐ No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- ☐ No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- ☐ No lo sé

15. Desde que entraste en CNT EP, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ Sí
- ☐ No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CNT EP?

- ☐ Menos de 30 días
- ☐ Entre 1 mes y hasta 6 meses
- ☐ Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ Más de 5 años y hasta 10 años
- ☐ Más de 10 años

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CNT EP?

- ☐ Soy fijo (tengo un contrato indefinido)
- ☐ Soy temporal con contrato de 6 meses
- ☐ Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- ☐ Trabajo sin contrato

18. Tu contrato es:

- ☐ A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
- ☐ A tiempo completo
- ☐ A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
- ☐ A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- ☐ Jornada partida (mañana y tarde)
- ☐ Turno fijo de mañana
- ☐ Turno fijo de tarde
- ☐ Turno fijo de noche
- ☐ Turnos rotatorios excepto el de noche
- ☐ Turnos rotatorios con el de noche

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- ☐ De lunes a viernes
- ☐ De lunes a sábado
- ☐ Sólo fines de semana o festivos
- ☐ De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- ☐ Tanto entre semana como fines de semana y festivos

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- ☐ No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- ☐ Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- ☐ Tengo hasta 30 minutos de margen
- ☐ Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- ☐ Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

- ☐ Siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

- ☐ Siempre
- ☐ Muchas veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Sólo alguna vez
- ☐ Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para CNT EP

- ☐ 30 horas o menos
- ☐ De 31 a 35 horas
- ☐ De 36 a 40 horas
- ☐ De 41 a 45 horas
- ☐ Más de 45 horas

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- ☐ 300 euros o menos
- ☐ Entre 301 y 450 euros
- ☐ Entre 451 y 600 euros
- ☐ Entre 601 y 750 euros
- ☐ Entre 751 y 900 euros
- ☐ Entre 901 y 1.200 euros
- ☐ Entre 1.201 y 1.500 euros
- ☐ Entre 1.501 y 1.800 euros
- ☐ Entre 1.801 y 2.100 euros
- ☐ Entre 2.101 y 2.400 euros
- ☐ Entre 2.401 y 2.700 euros
- ☐ Entre 2.701 y 3.000 euros
- ☐ Más de 3.000 euros

26. Tu salario es

- ☐ Fijo
- ☐ Una parte fija y otra variable
- ☐ Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

- ☐ Sí
- ☐ No

IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo es variado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En estos momentos, ¿estás preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Tu inmediato/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) planifican bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) resuelven bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) tus perspectivas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) En mi trabajo me tratan injustamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!